

Ia e iloa au aiā tatau o se tagata faatau



O le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai (Fair Trading Act) e apalai i soo se tasi o loo faia ni fefaataua'iga, mai faalapotopotoga tetele e oo lava i pisinisi laiti. O le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau (Consumer Guarantees Act) e apalai pe a e faatauina mai se oloa poo se auaunaga e faaaogā mo oe lava ia.

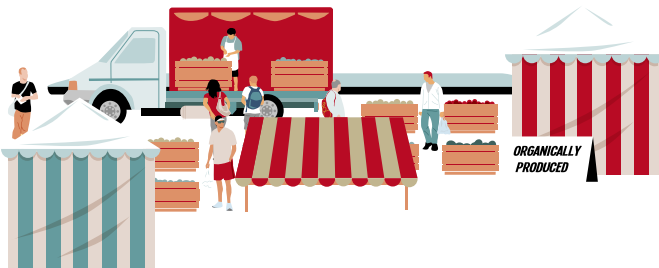
Le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai

O le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai e apalai i soo se tasi o loo faia ni fefaataua'iga – e amata mai lava i faalapotopotoga tetele e pei o faletalimalo, kamupani vaalele ma faleoloa tetele, seia oo ifo i tamai pisinisi e fai mo na o sina taimi, e pei o se laulau o loo faatau ai ni meaalofa suvania poo se mea o faatau ai aisakulimi.

E tusa ai ma le Tulafono, o se solitulafono mo ni pisinisi lo latou faaseseina o tagata faatau, avatu ni faamatalaga sese, pe faaaogā ni faiga lē talafeagai e fai ai fefaataua'iga.

O le Tulafono mo Fefaataua'iga Talafeagai e aofia ai:

- vala uma o le faalauiloaga ma le faatau o oloa ma auaunaga
- soo se mea o loo ta'ua e uiga i se oloa poo se auaunaga, pe ta'u gutu atu pe tusitusia
- soo se faaataataga e avatu e ala i ata, faasalalaga, poo ni meafaitino o loo faalauiloa ai.



Le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau

O le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau e apalai pe a e faatauina mai se oloa poo se auaunaga e faaaogā mo oe lava ia.

E lē apalai le Tulafono i mea o loo faatau atu e le tagata lava ia.

Ua faamautinoa mai e le Tulafono e tatau i oloa poo auaunaga ona:

- iai i se tulaga e talia ai e isi
- fetau ma le fuafuaga na faatau ai
- tutusapau ma o latou faamatalaga
- aveina [tilivaina] atu e tusa ai ma le maliega, ae afai e leai se taimi po o se aso na tuupoina, ia aveina atu lava i totonu o se taimi talafeagai
- tutusapau ma mea sa faaaogā e faata mai ai
- faatau atu e se tasi e iai lana aiā e faatau atu ai
- iai ni mea faaleoleo ma se nofoaga e toe faaleleia ai nei oloa pe a manaomia (e kamupani na gaosi mai ai).

E tatau i auaunaga ona:

- saunia ma le faaeteete ma le tomai lelei
- fetau ma lona fuafuaga
- saunia i totonu o se taimi talafeagai
- saunia i se tau talafeagai na totogi.

Tau o oloa poo auunaga

E iai au aiā tatau e tusa ai o tau o oloa poo auunaga.

Mo se faaaoaoga, afai o loo e iai i se faleoloa e faatau ai uila vilivae o loo e matamata solo i tau o uila eseese. E iai lau aiā tatau e te faatalialia ai:

- ia manino ma sa'ō lelei o latou tau – e pei o tau o loo faapa'ū, le faatusatusaga o uluai tau sa iai muamua ma tau ia ua faapa'ū i ai
- ia aofia le GST i le tau, ae afai e lē o aofia ai, e tatau ona faamanino ane lena mea ia te oe
- ia faamanino lelei ane nisi tau faaopoopo.

Faapefea ona faamalosia au aiā tatau

O le mea muamua e tatau ona e faia pe a iai se faaletonu i se oloa poo se auunaga, o lou faafesootai o le tagata/kamupani na e faatauina mai ai. E lē mafai e le Komisi o Pisinisi ona latou faamalosia le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau, e tatau ona fai a oe lava taumafaiga. Matou te fautuaina lou agai i le Faamasinoga e Iloiloina Feeseesea'iga e fofo ai ni vevesi e tulai mai i lenei mataupu.

🔗 E te maua isi faamatalaga e faatatau i au aiā tatau i lalo o le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau i le www.consumeraffairs.govt.nz



Faaopoopo le umi e Tausia ai

O le toe faaopoopo o le umi e tausia ai se oloa poo se auunaga, e ese mai le tausiga i aso taitasi, auā e toe faaopoopo ai le tau e faatau ai oloa poo auunaga. O se tausiga i aso taitasi, o se faamautinoaga masani lena i le auala o le a faagaioi ai se oloa poo se auunaga ae lē toe faaopoopo ai se isi tau.

Mo se faaaoaoga, faatoa uma lava ona faatau lau TV fou mai se faleoloa, ma na fautua ane le faatau oloa e lelei pe a faatau ma se faamautinoaga lea e faaopoopo ai le umi latou te tausia ai le TV pe a leaga. O mea nei e tatau ona saunia ane mo oe.

- Se kopi tusitusia ua toe faaopoopo le umi latou te tausia ai le TV i le taimi na faatau ai. E tatau ona manino lelei le gagana o loo faamatala ai le maliega, e aofia ai ma ona tuutuuga uma. E aofia ai le aso e uma ai le aogā ma le tau o loo totogi mo lenei toe faaopoopoga.
- O se aotelega o au aiā tatau e tusa ai ma le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau ma se faatusatusaga o na aiā tatau ma isi puipuiga ua saunia atu e le faamautinoaga faaopoopo.
- O se aotelega o au aiā tatau e toe taofi ai le maliega e tusa ai ma le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai.

Faapefea ona e toe taofia se maliega e faaopoopo le umi e tausia ai se oloa poo se auunaga:

- e mafai ona e toe taofia i totonu o le lima aso faigaluega talu ona e maua se kopi tusitusia o le maliega
- e mafai ona e toe taofia i soo se taimi pe afai ua lē o ausia e lē na faia le maliega ana matafaioi e pei ona faamatala i luga.

🔗 O loo maua nisi faamatalaga i la matou itulau o faamatalaga i le *Faaopoopo le umi e tausia ai*: www.comcom.govt.nz/fair-trading/changes-to-the-fair-trading-act/fact-sheets/extended-warranties/



Faatau savali oloa i fale o aiga ma le faaogāina o telefoni

Pe a talanoa atu se tasi ia te oe i lou maota, i lou fale faigaluega, pe telefoni atu e taumafai e faatau atu se mea ia te oe (ae e te lei valaaulia e faia faapea), o inā e apalai ai tulafono e tusa o se faatauga e fai tuusa'ō ae lei valaauliaina.

Mo se faaaoaoga, atonu o loo fai lau kuka o le āfiāi ae te'ī ua tu'itu'ī atu se tasi i lou faitotoa, pe te'ī foi ua telefoni atu se tasi. O se tasi o loo taumafai e faatau atu ia te oe se telefoni fou faatasi ma se fesootaiga tau initaneti.

E ia te oe le aiā tatau:

- e ta'u atu ai ia te oe au aiā tatau e toe taofi ai le faatauga ma le auala e toe taofi ai
- e fai ai se maliega ua iai uma faamatalaga talafeagai, a leai, e iai lau aiā tatau e toe taofi ai le faatauga i soo se taimi
- e te lē talia ai le ofa – pe afai e te lē o malamalama lelei i mea o loo faailoa atu e le tagata faatau, pe te lagona ua tau faamalosī oe e faatau le oloa, pe te lē ioe foi i soo se mea lava o loo ta'u atu
- e sui ai lou mafaufau ma toe taofi le maliega i soo se mafuaaga lava, i totonu o le lima aso faigaluega talu ona e mau le kopi tusitusia o le maliega.

Afai ua e filifili e toe taofi le maliega:

- e tatau ona toe faafoi vave atu e lē ana le oloa soo se tupe ua uma ona e totogi
- e tatau ona e tausia lelei oloa mo le sefulu aso faigaluega e amata mai le aso na faailoa ai le toe taofi o le faatauga
- o le taimi e toe faafoi atu ai au tupe sa totogi, ua tatau loa ona e faataga lē ana le oloa e toe ave oloa i soo se taimi talafeagai latou te faatalosagaina
- soo se auaunaga e fai e lē na faatauina mai ia te oe, i totonu o le lima aso talu ona toe taofi lea auaunaga, e pa'u lava lea ia i latou – o loo iai pea lau aiā e taofi ai ma lē totogia se tupe.

Mo nisi faamatalaga, tagai i la matou itulau o faamatalaga i le *Faatau savali oloa i fale o aiga ma le faaogāina o telefoni*: www.comcom.govt.nz/fair-trading/changes-to-the-fair-trading-act/fact-sheets/door-to-door-and-telemarketing-sales/

Faatauina o mea i luga o le initaneti

O tulafono mo fefaatauaiga i luga o le initaneti e apalai i tagata uma o loo faia fefaataua'iga, o ē o loo faalauiloa pe faatau atu a latou oloa/aunaga i tagata Niu Sila i luga o le initaneti, e tusa pe nofo lea tagata (trader) i fafo atu o Niu Sila.

O tagata e faatau atu a latou oloa i luga o le initaneti e tatau ona:

- faamanino lelei o loo fai a latou fefaataua'iga
- faamautinoa e moni le oloa poo le auaunaga o loo latou faalauiloa atu ma e lē faaseseina pe faatogafitia ai tagata faatau
- iai se mafuaaga talafeagai mo soo se mea e latou te tāpā e faatatau ia latou oloa poo auaunaga
- usitaia tapulaa mo le saogalemu o le oloa ma faamatalaga tau le tagata faatau pe a talafeagai, ia lē faatau atu ni oloa ua iai se faasilasilaga e taofia ai ona ua lē saogalemu le faaogāina. Mo nisi faamatalaga, tagai i le taiala o aiaiga mo le saogalemu o a matou oloa
- ia faamautinoa o loo manino ma fetau ai aiaiga mo le kilivaina o oloa, e aofia ai totogi o le felā'uaiga i vaa, lafoga, tau e totogi, ma taimi ua fuafua e taunuu ai le kilivaina o se oloa.

O le ā le uiga mo 'a'u o se tagata faipisinisi 'o loo faipisinisi'?

Afai e te faatauina se mea mai se isi tagata 'o loo faipisinisi', e puipua oe i lalo o le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai ma le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau. I taimi ua tea, e lei masani ona puipua oe e le Tulafono o Faamautinoaga mo le Tagata Faatau a o e faatauina se mea i luga o le initaneti.

Mo nisi faamatalaga, tagai i la matou itulau o faamatalaga i le *Faatauina o mea i luga o le initaneti*: www.comcom.govt.nz/fair-trading/changes-to-the-fair-trading-act/fact-sheets/buying-and-selling-online/



O iai se mea o faaletonu?

A iai se mea o faaletonu ai se oloa poo se auunaga mo oe, pe ua e tau atugalua e foliga ua faaseseina oe:

- ia mautinoa o loo teu pea lau lisiti
- toe foi i lē na e faatau mai ai ma taumafai e fofo muamua lava e ouluga le faafitauli.

Afai e lē o iai se faaleleiga:

Lipoti loa i le Komisi o Pisinisi (Commerce Commission)

O la matou matafaioi o le faamalosi o le Tulafono o Fefaataua'iga Talafeagai. E mafai ona e vili mai i le 0800 943 600 pe faaogā la matou itulau i luga o le initaneti e faatumu ai faaseā i le www.comcom.govt.nz/online-complaint-form. O loo avanoa foi la matou auunaga faaliliu upu mo isi gagana i luga o le telefoni i le vaega o le Language Line pe afai e lē lava lou malamalama i le Igilisi.

Aveina o se mataupu i le Komiti e Iloiloina Feeseesea'iga

O se auala lea e lē taugata, e lē sasalua ae ua faapatino mo le fofoina o se feeseesea'iga. Agai i le www.justice.govt.nz/tribunals/disputes-tribunal mo nisi faamatalaga.

Saili ni fautuaga

E mafai ona e faafesootaia le ofisa a le tou vaipanoa e maua ai fautuaga i soo se mataupu (Citizens Advice Bureau) i le www.cab.org.nz poo le 0800 367 222 poo le ofisa o loia a le tou komiuniti (Community Law Centre) www.communitylaw.org.nz

O lenei pepa o faamatalaga moni ua nā o se taiala ua tuuina atu ai. E le o fuafuaina o se to'omaga faaiua lea ma e le tatau ona fa'aaogāina e suitulaga i se fautuaga fa'aletulafono.

O oe lava e nafa mo lou nofo silafia o suiga fou o le tulafono. E mafai ona e lesitala mo fa'amatalaga ma suiga fou i le www.comcom.govt.nz/subscribe

Fa'afesootai mai i matou i fa'amatalaga e uiga i le le tausisia o ni tulafono o loo matou fa'amalosia:

Telefoni: 0800 943 600 **Tusi mai:** Contact Centre, PO Box 2351, Wellington 6140

Imeli: contact@comcom.govt.nz

