

了解您的消费者权益



公平交易法适用于合法经营的所有交易方，无论经营规模大小，均适用本法。消费者保护法的适用情形为您购买了某件商品或服务，且该商品或服务通常用于个人使用用途。

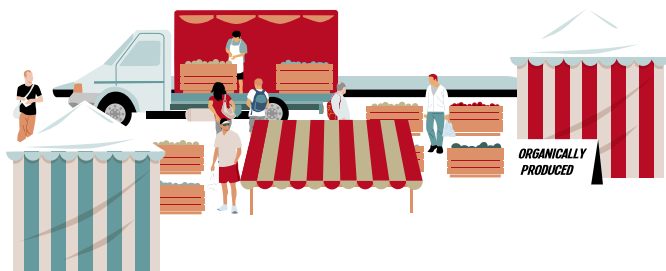
公平交易法

公平交易法适用于所有合法经营者，包括连锁酒店、航空公司和百货商场等大型企业，也包括纪念品摊贩或冰淇淋小摊等小型或临时业务经营。

公平交易法规定经营者若误导消费者、提供虚假信息或有不公平交易行为的均属违法。

公平交易法涵盖：

- 商品和服务促销与销售的所有方面
- 产品或服务的口头或书面描述
- 图片、广告或促销宣传资料给人的任何印象。



消费者保护法

消费者保护法的适用情形为您购买了某件商品或服务，且该商品或服务通常用于个人使用用途。

消保法不适用于私售情形。

消保法保障商品或服务：

- 质量达到可接受水平
- 符合其预期用途
- 与其描述一致
- 按同意的条款交付，或者如果没有设定的时间或期限，在合理时间内交付
- 与样品或演示模型一致
- 由有权出售的经营者销售
- 有(制造商)备件和维修设备支持服务。

各项服务必须：

- 在提供时配有合理的关护和技能
- 符合预期目的
- 在合理时间内提供
- 以合理价格提供。

定价

在定价方面，您拥有多项权利。

例如，您在自行车商店内查看不同自行车的价格。您有权期望：

- 标示的价格清楚准确，包括销售价、对比价和降价促销等
- 价格含商品服务税(GST)，如果标价中不含商品服务税，亦应明确说明
- 任何附加费用都已明确说明。

如何保障您的权益

若您购买的商品或服务有问题，首先，您应该联系出售方。商业委员会没有权利执行消费者保护法，您必须通过个人途径解决。我们建议您通过纠纷仲裁庭解决争端。

🔗 要了解更多有关消费者保护法的权利内容，请浏览网页：www.consumeraffairs.govt.nz



延期保修

延期保修与日常保修不同，因为在购买商品或服务时，这是要额外收费的。日常保修通常是保障产品或服务的性能，不收取额外费用。

例如，您从某零售商处购买了一台新电视，销售员建议您购买延期保修。他们则必须向您提供以下内容。

- 购买时，给您提供一份书面的延期保修协议。
- 此协议内容必须通俗易懂，署明日期，包含所有条件条款。这包括有效日期，延期保修的应付价格。
- 简要说明根据消费者保护法您可享有的权利，以及这些权利与延期保修中额外的权利的比较。
- 简要说明根据公平交易法您可以取消协议的权利。

如何取消延期保修协议：

- 收到书面的延期保修协议后，您可以在五个工作日内取消
- 如果保修人没有符合上述所有条件，您可以随时取消此协议。

更多详情，请参阅延期保修须知。

上门推销和电话推销

如果有人(不请自来)到您的家里、工作场所或者通过电话向您推销产品，此情形则适用未受邀约的直销法则。

比如，当您在家煮晚饭时，有陌生人来敲门，或者陌生人打来的电话。此人向您推销一款新电话和网络套餐。

您有权：

- 被告知您有权取消此交易以及取消方法
- 获得一份含有所有相关信息的协议，否则您有权随时取消交易
- 拒绝对方的推销，如果您不完全明白推销的东西，或者感到对方在向您施压，请勿同意对方的任何要求
- 自收到书面协议之日起，可在五个工作日内因任何原因改变初衷从而取消协议。

如果您决定要取消协议：

- 供应方必须立即退还您已支付的金额
- 自通知取消协议之日起，十个工作日内您必须合理保管所购买的商品
- 获得您有权拿回的退款后，您必须允许供应方在其所要求的任何合理时间内取回其出售的商品
- 在五天的取消期限期间，供应方对其所提供的所有服务承担相应风险--您仍然有权取消交易，无需支付任何费用。

更多详情，请参阅上门推销和电话推销须知。



网上买卖

网上买卖交易法则适用于通过网络向新西兰消费者宣传出售商品的所有交易方，即使交易方不在新西兰境内，也适用此法则。

网上交易出售方必须：

- 明确阐述其属于合法经营
- 确保商品或服务的所有陈述正确无误，不误导或欺骗消费者
- 对商品或服务的描述应合理可信
- 符合产品安全和适用的消费者信息标准，不出售明文禁止销售的不安全产品。更多详情，请参阅我们的产品安全标准指南
- 确保有明确清晰且可行的交货条款，包括运费、税金、手续费用以及预计交货时间。

交易方处于“合法经营”有何重要意义？

如果从“合法经营”方购买商品，您同时受公平交易法和消费者保护法的保护。在此之前，从网上购物，您通常是不受消费者保护法保护。

要了解更多详情，请参阅网上买卖须知。

遇到问题？

如果您购买的商品或服务发生问题，或者您觉得自己被误导：

- 请保管好您的收据
- 联系交易方，尝试与之协商解决问题

如果无法协商解决：

汇报给商业委员会

商业委员会负责执行公平交易法。您可拨打我们的免费电话：0800 943 600或者在网上填写投诉表，网址为：www.comcom.govt.nz/online-complaint-form。如果您的母语为非英语，我们可通过Language Line提供电话口译服务。

向纠纷仲裁庭申诉

通过仲裁庭解决纠纷，相对来说，费用不高，处理方式私密且非正式。更多详情，请浏览网页：www.justice.govt.nz/tribunals/disputes-tribunal

获取法律咨询

您可以联系当地的公民咨询局，网址为：www.cab.org.nz 免费电话为：0800 367 222或者向社区法律中心咨询，网址为：www.communitylaw.org.nz

此情况简报仅供参考。这不是要明确信息，不应该代替法律咨询意见。你有责任了解最新立法变化。你可以在 www.comcom.govt.nz/subscribe 预订信息更新。

有关可能违反我们强制实施的法律的信息，请联系我们：
电话：0800 943 600
写信：Contact Centre, PO Box 2351, Wellington 6140
电子邮件：contact@comcom.govt.nz

