



FORBRUKERRÅDET

## Beijing 2008: Forbruker i Kina

Mange legger turen til Kina i forbindelse med Sommer-OL i Beijing. For de fleste vil et visst kjennskap til kinesiske forbrukerrettigheter gjøre oppholdet både tryggere og hyggeligere.

Forbrukerrådet har sammenfattet de viktigste rettighetene og pliktene du har som forbruker i Kina, og viser deg hvor du kan henvende deg dersom du får behov for hjelp.

### Forbrukerrettigheter i Kina

Kinesiske forbrukerrettigheter er på flere områder like de vi har Norge, men det er også forskjeller man må være oppmerksomme på. Kina har for eksempel ikke angrerett på varer som er kjøpt utenfor fast utsalgssted, slik vi har i Norge.

Kina er et stort land, og vær oppmerksom på at reglene kan bli håndtert ulikt fra sted til sted. Vanligvis etterleves regelverket i større grad i store byer, enn på små steder.

Store butikker er også ofte flinkere til å følge regelverket, enn mindre butikker.

Forbrukernes rettigheter er i hovedsak fastsatt i loven om å verne forbrukers rettigheter. Denne loven gir deg disse generelle rettighetene:

- Rett til trygg handel: Produktet eller tjenesten skal ikke være skadelige for liv og helse.
- Rett til å få fullstendig informasjon om produktet og tjenesten.
- Rett til å velge frivillig: Forbruker har rett til å avslå tilbud og har rett til selv å velge hva hun ønsker å kjøpe.
- Rett til rimelig handel: Selger har ansvar for varen eller tjenestens kvalitet. Vilårene for handelen skal være rimelige.
- Rett til å klage.

### Sanbao-forskrift

Sanbao-forskriften regulerer dine rettigheter knyttet til reparasjon eller heving. Forskriften gjelder varer som PC, mobiltelefon, sko, klokke og sykler, men vær oppmerksom på at forskriften ikke omfatter alle varer.

Et "sanbao-bevis" er ofte nødvendig når du ønsker å klage på en vare. Dette beviset følger vanligvis med i varens emballasje og fungerer som identifikasjonen for varen og gir opplysning om forbrukerrettigheter og reklamasjonsfrist.

### Reklamasjonsfrist

Den kinesiske reklamasjonsfristen varierer fra et halvt år til tre år, avhengig av varen.

Hvis varen du har kjøpt går i stykker innen syv dager etter kjøpet, kan du kreve ny vare, heving av kjøpet eller å få pengene tilbake.

Dersom feilen på varen oppstår mellom syv til 15 dager etter kjøpet, kan du kreve å få varen reparert eller byttet.

Selgeren har rett til å rette samme feil to ganger innenfor reklamasjonsfristen. Dersom varen fortsatt har samme feil, kan forbrukeren kreve en ny tilsvarende vare eller å heve av kjøpet.

Selger kan bruke opptil 90 dager på reparasjon hvis reparatøren ikke får tak i nødvendige deler. Ved enklere reparasjoner kan selger bruke opptil 30 dager før du kan kreve å heve kjøpet.

Selger kan kreve at du har både kvittering og Sanbao-bevis for å reparere eller heve kjøpet.

### **Forbrukerklager**

Forbrukere i Kina har flere klageinstanser, men det er trolig letteste å klage til de lokale forbrukermyndighetene

Forbrukermyndighetene svarer på spørsmål om rettigheter og behandler forbrukerklager. Forbrukermyndighetene kan hjelpe deg i saker som omhandler mangler ved varen, villedende markedsføring og lignende.

Vær oppmerksom på at engelskkunnskapene varierer.

### **Handel på kredit gir ekstra beskyttelse**

Paragraf 8 i kredittkjøpsloven gjør det mulig å fremme pengekrav mot kredittyter, dersom du har kjøpt en mangelfull vare eller tjeneste på kreditt - også når du handler i Kina.

For at du skal kunne rette et krav til kredittyter etter kredittkjøpsloven, må følgende fire momenter være innfridd:

1. Du må ha handlet med kredittkort
2. Du må ha handlet hos en næringsdrivende

3. Det må foreligge en feil eller mangel ved varen eller tjenesten som du har kjøpt
4. Du må ha forsøkt å løse saken hos selger først

Vær oppmerksom på at bankens ansvar ikke går lenger enn den kinesiske selgerens ansvar etter kinesisk rett. Du må altså ha et krav mot selger etter reglene i Kina.

### **Reiseforsikring**

Sett deg alltid inn vilkårene i reiseforsikringen din når du skal på reise. Vær oppmerksom på at betaling av reisen med kredittkort også kan gi deg en viss forsikring. Ta kontakt med utsteder av kredittkortet for nærmere informasjon om dette

Undersøk spesielt med forsikringsselskapet ditt om hvilken hjelp du får ved eventuell ulykke i Kina. Er hjemreisen dekket hvis du blir syk? Får du hjelp via en døgnåpen nødtelefon eller av en lokal representant?

### **Tapt eller forsinket bagasje**

Dersom bagasjen din er forsinket gir forsikringsselskapene inntil 2500 kroner per person til nødvendige innkjøp av klær og toalettsaker.

Skulle uhellet være ute og bagasjen forsvinner for godt har forsikringsselskapene ulike satser om hvor mye du får erstattet.

**NB!** Husk å ta med reiseforsikringsbevis

### **Flyrettigheter**

Det er flyforbindelse mellom alle store byer og de fleste mellomstore byene i Kina.

Når flyet er forsinket eller kansellert, kan forbruker kreve alternativ reise eller pengene tilbake.

Ved forsinkelse eller kansellering som kan lastes flyselskapets tilbyr de fleste selskapene kost og losji etter faste satser.

### **Nyttige telefonnumre:**

Politi	110
Brannvesen	119
Ambulanse	120
Den norske ambassades kontakttelefon og nødtelefon	008610 6532 2261 0086139 1086 9659
<b>Forbrukertelefon</b>	<b>Lokal kode+12315</b>