



# DIE WET OP VERBRUIKERSBESKERMING

ALLES WAT JY MOET WEEET



JOU PROKUREUR - JOU VERTROUDE RAADGEWER

Die volgende bied 'n kort oorsig van die Wet op Verbruikersbeskerming (Consumer Protection Act - CPA). U moet nie slegs op die inhoud van hierdie brosjure staatmaak nie maar verkieslik ook u prokureur raadpleeg. Die CPA dek verskeie ander aangeleenthede wat nie in hierdie opsomming genoem word nie.

Die CPA vestig die Nasionale Verbruikerskommissie wat die bepalings van die CPA afdwing.

### Vir wie beskerm die CPA?

Die CPA beskerm alle individue en kleinsake-ondernemings met bates en 'n omset van minder as R2 miljoen.

Dit beskerm regspersone soos maatskappye met bates en 'n omset van meer as R2 miljoen slegs onder beperkte onstandighede.

### Wat reguleer die CPA?

Die CPA reguleer die bevordering van, en transaksies in verband met goedere en dienste, asook die goedere en dienste as sodanig.

### 'Goedere' sluit in

- enigiets wat bemark word vir menslike verbruik;
- 'n tasbare voorwerp, met inbegrip van enige medium waarop enigiets geskryf of enkodeer is of mag wees;
- enige literatuur, musiek, fotograaf, rolprent, speletjie, inligting, data, sagteware, kode of ander ontasbare produk wat op enige medium geskryf of enkodeer is, of 'n lisensie om enige sodanige ontasbare produk te gebruik; en
- 'n wettige belang in grond of enige ander onroerende eiendom.

### 'Dienste' sluit in

- enige werk of onderneming deur een persoon tot regstreekse of onregstreekse voordeel van 'n ander;
- die voorsiening van enige opvoedkunde, inligting, advies of konsultasie;
- enige bankdienste of verwante of soortgelyke finansiële dienste, of die onderneming, onderskryf

- of aanvaarding van enige risiko deur een persoon namens 'n ander;
- die vervoer van enige individu of enige goedere en die voorsiening van enige behuising of lewensmiddele; en
- ander soortgelyke dienste.

### Kansellering van vooruit-besprekings, -bestellings en -reserverings

Verbruikers het die reg om 'n bespreking of vooraf-reservering van enige goedere of dienste te kanselleer en om enige bestelling van enige goedere of dienste te kanselleer - met die uitsondering van 'spesiale bestelling' goedere - en onderhewing aan 'n redelike kansellasiefooi.

### Verstryking en hernuwing van vaste-termyn ooreenkomste

Verbruikers mag 'n vaste-termyn ooreenkoms te eniger tyd kanselleer, met dien verstande dat skriftelike kennis daarvan ten minste 20 besigheidsdae vóór die betrokke kansellasiedatum aan die verskaffer gegee moet word.

Waar die verbruiker voortydig die ooreenkoms kanselleer, sal hy/sy aanspreeklik bly vir enige bedrae wat hy/sy aan die verskaffer skuld ingevolge daardie ooreenkoms tot en met die datum van kansellasie. Die verskaffer mag 'n redelike kansellasiefooi vereis.

### Kwotasies en ramings

Verbruikers moet 'n raming ontvang vir die koste van herstelwerk, onderhoudswerk of enige diagnostiese werk, tensy hulle nie sodanige raming benodig nie.

Die verskaffer mag nie betaling eis vir sodanige raming nie, tensy die verbruiker vooraf ingelig word oor die koste en dit so aanvaar.

### Die reg tot gehaltdiens

Waar die verskaffer onderneem om enige dienste vir of namens 'n verbruiker te verrig, het die verbruiker die reg tot tydige werksverrigting en voltooiing van sodanige dienste.



DIE WET OP VERBRUIKERSBESKERMING

ALLES WAT JY MOET WEEET

Sodanige dienslewering moet geskied op 'n wyse en volgens 'n gehalte waarop verbruikers oor die algemeen geregtig is.

#### **Skuldlose aanspreeklikheid**

Die CPA plaas 'n skuldlose aanspreeklikheid op produsente, invoerders, verspreiders of kleinhandelaars in die voorraadketting, gesamentlik en afsonderlik. Hulle moet veilige goedere verskaf en sal aanspreeklik wees vir enige skade wat hulle mag veroorsaak. Daar is beperkte statutêre verweersmiddele tot hul beskikking.

#### **Verpligte drie-maande waarborg op herstelde goedere**

Herstel- en onderhoudswerk is onderhewig aan 'n verpligte drie-maande waarborgtydperk. Sodanige drie-maande tydperk word bereken vanaf die datum van installering van die nuwe of opgeknapte onderdeel.

#### **Reg om goedere van swak gehalte terug te gee**

'n Verbruiker is daarop geregtig om onveilige of foutiewe goedere, insluitend goedere van swak gehalte, terug te besorg. Sodanige reg is afdwingbaar vir 'n tydperk van ses maande, bereken vanaf die datum van aflewering van goedere aan die verbruiker. Waar die goedere terug besorg word, doen die verbruiker dit sonder geldelike benadeling en wel op die verskaffer se risiko en koste.

#### **Ongevraagde goedere of dienste**

'n Verbruiker wat ongevraagde goedere of dienste ontvang, is nie verplig om vir sodanige goedere of dienste te betaal nie. Goedere of dienste is 'ongevraagd' as die verbruiker dit nie uitdruklik of stilswygend aangevra het nie.

Die enigste uitsondering is waar die verbruiker 'n ooreenkoms met die verskaffer het dat goedere of dienste van tyd tot tyd aan hom/haar gelewer sal word sonder verdere goedkeuring of versoeke.

In sodanige geval sal enige goedere of dienste wat wesentlik verskil van dié waarop ooreengekom is, egter beskou word as ongevraagd.

#### **Reg om 'n transaksie of ooreenkoms voortspruitend uit regstreekse bemarking te kanselleer**

'Regstreekse bemarking' geskied waar iemand (persoonlik of via die posdiens of elektroniese kommunikasie – telefoon, faks, sms, epos, ens.) genader word ten einde goedere of dienste aan hom/haar te verkoop of om hom/haar te vra vir 'n donasie.

Waar 'n transaksie die gevolg is van regstreekse bemarking, mag die verbruiker die transaksie sonder enige rede of benadeling kanselleer. Met die oog hierop, moet die verbruiker skriftelike kennis aan die verskaffer gee van sy/haar voorneme om die betrokke transaksie of ooreenkoms te kanselleer.

Sodanige kennisgewing moet geskied binne vyf besigheidsdae nadat die transaksie of ooreenkoms aangegaan is, of binne vyf besigheidsdae nadat die goedere aan die verbruiker gelewer is, wat ookal later is.

#### **Bemarkingstandaarde vir goedere en dienste**

Goedere of dienste mag nie op 'n misleidende, oneerlike of bedrieglike wyse bevorder word nie.

'n Vervaardiger, produsent, invoerder, verspreider of verskaffer mag nie goedere of dienste wat onwettig is bevorder of verskaf nie.

Die bevordering van goedere of dienste moet geskied op 'n wyse wat nie die waardigheid van enige persoon aantast of gebaseer is op onbillike diskriminasie nie.

**U kan die Nasionale Verbruikerskommissie per epos, faks of telefoon kontak of persoonlik daar aanklop.**

**U prokureur sal kan bevestig of u 'n geldige klage het ingevolge die Wet op Verbruikersbeskerming en kan u help met die indiening van 'n klage of om u regte as verbruiker af te dwing.**

