

Unikanie nieuczciwych praktyk gospodarczych

Ulotka informacyjna przedstawiająca Twoje prawa na podstawie Australijskiego prawa konsumenta

Konsumenci są chronieni przed nieuczciwymi praktykami podmiotów gospodarczych.

Wprowadzanie w błąd i oszustwa

Wprowadzanie w błąd i oszukiwanie może wystąpić w reklamach, promocjach, cennikach, oświadczeniach i stwierdzeniach. Czyny te polegają na tym, że wprowadzają w błąd większość konsumentów odnośnie ceny, wartości lub jakości towarów lub usług.

Brak informacji

Podmiot gospodarczy może złamać prawo, jeśli nie udostępni ważnych informacji o produkcie lub usłudze.

Na przykład, jeśli sprzedawca wie, że konsument kupujący telefon komórkowy mieszka w obszarze o ograniczonym zasięgu sieci lub bez dostępu do sieci komórkowej, a mimo to nie poinformuje konsumenta o tym fakcie, znaczy to, że wprowadza w błąd lub dokonuje oszustwa.

Przewidywania i opinie

Obietnice, opinie i przewidywania mogą wprowadzać w błąd lub stanowić oszustwa, jeśli osoba je wydająca wie, że nie są prawdziwe, nie dba o to, czy są prawdziwe lub nie ma podstaw by takie obietnice lub opinie przedstawiać.

Zastrzeżenia i informacje pisane małą czcionką

Podmioty gospodarcze nie mogą wykorzystywać informacji pisanych małą czcionką do wprowadzania konsumentów w błąd lub oszukiwania ich. Ważne fakty dotyczące towarów lub usług powinny być przedstawione w sposób wyraźny i w łatwo widocznym miejscu.

Nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd oświadczenia

Firmy nie mogą wypowiadać się o towarach lub usługach w sposób fałszywy lub wprowadzający w błąd, jeśli chodzi o:

- cenę lub wartość, standard, wiek, miejsce pochodzenia, jakość lub klasę;
- skład, model lub historię towarów;
- oświadczenia osób kupujących lub korzystających z nich;
- dostępność punktów napraw lub części zamiennych;
- sponsorowanie, zatwierdzenia, charakterystyki działania, akcesoria lub korzyści z użytkowania;

- uzmysławianie konsumentom potrzeby posiadania towarów;
- warunki i zakres gwarancji.

Nielegalne jest również oferowanie rabatów, dodawanie prezentów lub nagród bez faktycznego zamiaru ich przekazania lub nieprzekazanie ich konsumentom mimo wcześniejszego złożenia takiej oferty.

Reklamy wabiące klientów

Firmy nie mogą reklamować towarów lub usług po obniżonej cenie, jeśli nie dysponują odpowiednimi zapasami wymaganymi dla sprzedaży klientom.

Na przykład, sprzedawca AGD prowadzi kampanię reklamującą telewizory 42-calowe, które mają mieć obniżoną cenę przez tydzień. Zwykle sprzedaje około 20 takich telewizorów tygodniowo bez obniżki ceny. Jednak na tydzień wyprzedazy przygotowuje zapas tylko dwóch telewizorów po obniżonej cenie.

Można to określić mianem wabienia klientów, ponieważ taka reklama prawdopodobnie zachęci konsumentów do przyścia do sklepu, w którym nie ma ilości telewizorów odpowiadającej popytowi.

Nieuczciwe przyjmowanie płatności

Podmioty gospodarcze nie mogą przyjmować płatności za towary lub usługi, jeśli nie zamierzają ich dostarczyć lub jeżeli nie mogą ich dostarczyć na czas.

Na przykład, firma zajmująca się architekturą krajobrazu zgadza się dostarczyć żółte płytki chodnikowe i przyjmuje za nie zapłatę, mimo że wie, iż dostępne są tylko płytki w kolorze szarym.

Kraj pochodzenia towarów

Firmy nie mogą wypowiadać się w sposób fałszywy lub wprowadzający w błąd odnośnie miejsca produkcji towarów.

Obejmuje to następujące kwestie:

- informacje o wykonaniu towaru w konkretnym kraju ("made in", "manufactured in");
- informacje o tym, że towar jest produktem konkretnego kraju ("produce of", "product of" lub "produced in");
- użycie logo, na przykład "Made in Australia";
- oświadczenia dotyczące tego, że towary, składniki lub komponenty zostały wyhodowane w konkretnym kraju ("grown in").

Ulotka informacyjna

Na przykład, jeśli na opakowaniu produktu podano "Produce of Australia", oznacza to, iż wszystkie ważne składniki produktu pochodzą z Australii, oraz że w kraju tym wykonano jego produkcję.

Wiele cen

Firmy nie mogą oferować produktu po różnych cenach. Na przykład, jeśli cena na półce jest inna od reklamowanej w katalogu, dany podmiot musi sprzedać produkt po niższej cenie lub wycofać go ze sprzedaży aż do skorygowania błędu.

Cena całościowa

Firma nie może promować lub podawać ceny, która stanowi tylko część kosztów, chyba że poda także wyraźnie całkowitą cenę.

Na przykład, w katalogu określono, że komplet mebli wypoczynkowych można nabyć na "6 niewielkich rat po 300 \$". Podano również cenę łączną w wysokości 1800 \$, ale małym drukiem na dole strony i przysłoniętą zdjęciem mebli. Cena całościowa w kwocie 1800 \$ nie jest przedstawiona w sposób tak widoczny jak kwota 300 \$. Nie jest to legalne.

Postępowanie skandaliczne

Postępowanie skandaliczne ma miejsce wtedy, gdy oświadczenie lub działanie jest tak pozbawione podstaw, że może być uznane za pozbawione skrupułów.

Przykłady postępowania skandalicznego:

- niedokładne wyjaśnienie kontraktu klientowi, o którym wiadomo, że nie mówi po angielsku;
- nakłanianie do podpisania pustego dokumentu lub bardzo niekorzystnego kontraktu;
- wykorzystanie okoliczności, w jakich znajduje się konsument, na przykład tego, że przebywa z bardzo daleka;
- używanie taktyk nacisku, takich jak odmowa przyjęcia odmowy.

0285FT 2012

**Aby otrzymać więcej informacji, skontaktuj się z najbliższym biurem ochrony konsumenta.
Aby otrzymać pomoc językową, zadzwoń pod numer 13 14 50 (poproś o tłumacza dla swojego języka).**

Australian Capital Territory
Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales
NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory
Consumer Affairs T. 1800 019 319

Queensland
Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia
Consumer & Business Services T. 13 18 82

Tasmania
Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria
Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia
Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Australijska komisja do spraw konkurencji i konsumentów odpowiada za konkurencję, uczciwy handel oraz ochronę konsumenta na terenie całego kraju i można się z nią skontaktować dzwoniąc pod numer 1300 302 502.