

# Evite práticas abusivas das empresas

Uma publicação sobre seus direitos de consumidor segundo a Lei do Consumidor da Austrália

Como consumidor, você está protegido contra práticas abusivas das empresas.

## Conduta enganosa ou fraudulenta

A conduta enganosa ou fraudulenta está relacionada a anúncios, promoções, orçamentos, afirmações e descrições que criam uma impressão enganosa na maioria dos consumidores em relação a preço, valor ou qualidade de bens de consumo ou serviços.

### Silêncio

Uma empresa pode violar a lei se não compartilhar informações importantes sobre um produto ou serviço.

*Por exemplo, se um vendedor sabe que um consumidor que está comprando um telefone celular mora em uma área com cobertura telefônica limitada ou inexistente e não divulga essa informação, esse vendedor está agindo de modo enganoso ou fraudulento.*

### Previsões/opiniões

Promessas, opiniões e previsões podem ser enganosas ou fraudulentas se a pessoa que fizer a afirmação souber que ela não é verdadeira, não se importar se é ou não verdadeira e/ou não tiver conhecimento suficiente para fazer tal afirmação.

### Avisos legais e cláusulas em letras pequenas

Uma empresa não pode se basear em cláusulas impressas em letras pequenas como uma desculpa para desorientá-lo ou enganá-lo. Quaisquer fatos importantes sobre um produto ou serviço devem ser exibidos claramente e em destaque.

## Descrições falsas ou enganosas

Uma empresa não pode fazer descrições falsas ou enganosas sobre seus produtos ou serviços no que se refere a:

- preço ou valor, padrão, idade, local de origem, qualidade ou classificação
- tipo de composição, modelo ou histórico do produto
- testemunhos de pessoas que adquiriram ou usam o produto
- a disponibilidade de oficinas de conserto ou peças de reposição
- suporte, aprovação, características de desempenho, acessórios ou benefícios de uso

- necessidade do comprador de adquirir o produto
- qualquer garantia, certificado ou condição para o produto.

É também ilegal para uma empresa oferecer descontos, brindes ou prêmios sem a intenção de fornecê-los, ou quando não os fornece conforme prometido.

### Propaganda enganosa

Uma empresa não pode fazer propaganda de produtos ou serviços com desconto de preços se não tiver um estoque razoável que possa ser adquirido pelos clientes.

*Por exemplo, uma loja de produtos eletrônicos divulga uma importante campanha publicitária para aparelhos de televisão de 42 polegadas com desconto nos preços, durante uma semana de liquidação. A loja normalmente vende cerca de 20 desses aparelhos por semana, mesmo sem desconto no preço. Entretanto, na semana da campanha, a loja possui somente dois aparelhos em estoque e se recusa a encomendar um aparelho para um cliente com o desconto de preço.*

Isso pode ser considerado propaganda enganosa porque a loja veiculou uma propaganda visando estimular os consumidores a virem para a loja, mas não possuía aparelhos de televisão suficientes para atender às expectativas de demanda.

### Aceitar pagamento indevidamente

Uma empresa não pode aceitar pagamentos para produtos ou serviços se não pretende fornecê-los ou se não puder fornecê-los em tempo hábil.

*Por exemplo, um paisagista concorda em fornecer pedras amarelas para calçamento e aceita o pagamento, mesmo sabendo que somente tem disponibilidade de pedras cinzas para calçamento.*

### País de origem dos produtos

Uma empresa não pode fazer declarações falsas ou enganosas sobre em que país os produtos foram fabricados, produzidos ou cultivados.

Isso inclui:

- 'fabricado em' ou 'manufaturado em' determinado país
- 'produto de' ou 'produzido em' um país em particular

## Informativo

- uso de um logotipo, por exemplo o logotipo 'Fabricado na Austrália'
- afirmar que produtos, ingredientes ou componentes, foram 'cultivados em' um país em particular.

*Por exemplo, se a embalagem de um produto informa que ele é 'Produzido na Austrália' isso significa que todos os ingredientes importantes do produto e a produção ou manufatura do produto deve ter ocorrido na Austrália.*

### Múltiplos preços

'Múltiplos preços' ocorre quando uma empresa expõe um item com mais de um preço. Por exemplo, o preço na prateleira pode ser diferente daquele anunciado no catálogo. Se isso acontecer, a empresa deverá vender o item pelo menor preço ou retirar o produto da venda até que o erro no preço seja corrigido.

### Preço único

Uma empresa não poderá promover ou informar um preço que seja apenas parte do custo, a não ser que também anuncie de forma destacada o preço total.

*Por exemplo, um anúncio em catálogo de um conjunto de estofados informa um custo total de "6 suaves pagamentos de \$300". O preço total de \$1800 é mostrado, mas está em letras pequenas na parte de baixo do anúncio e um pouco oculta por uma foto do estofado. O preço único de \$1800 não está tão destacado quanto o de \$300 e, portanto, provavelmente não pode ser considerado legal.*

## O que é conduta inescrupulosa?

Conduta inescrupulosa é uma afirmação ou ação tão absurda que desafia o bom senso.

Exemplos de conduta inescrupulosa incluem empresas que:

- não explicam um contrato adequadamente a um consumidor sabendo que ele não fala o idioma inglês

- induzem uma pessoa a assinar um contrato em branco ou que seja altamente desfavorável
- tiram proveito das circunstâncias que envolvem um consumidor, como uma localização distante
- usam táticas de forte pressão, como por exemplo não aceitar um "não" como resposta.

0285FT 2012

Para mais informações, entre em contato com o órgão de proteção ao consumidor local. Para assistência em seu idioma, ligue para 13 14 50 (peça um intérprete no seu idioma).

**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

A Australian Competition and Consumer Commission tem responsabilidade sobre a concorrência, negociação justa e proteção ao consumidor no país e pode ser contatada pelo telefone 1300 302 502.