

# अनुचित व्यावसायिक कार्य-व्यवहारों से अपनी सुरक्षा करें

आस्ट्रेलियाई उपभोक्ता कानून के अंतर्गत आपके खरीददारी संबंधी अधिकारों के लिए तथ्यपत्रक

एक उपभोक्ता के रूप में आप व्यापारियों द्वारा अनुचित कार्य-व्यवहारों से संरक्षित हैं।

## भ्रामक या कपटपूर्ण आचरण

भ्रामक या कपटपूर्ण आचरण ऐसे विज्ञापनों, प्रचार, उद्घरणों, कथनों, अभिवेदनों और प्रतिनिधित्वों से संबंधित होता है जो उपभोक्ता वस्तुओं या सेवाओं की कीमतों, मूल्य या गुणवत्ता के बारे में बहुत से उपभोक्ताओं के बीच भ्रामक धारणा उत्पन्न करता है।

### मौन रहना

यदि कोई व्यवसाय किसी उत्पाद या सेवा के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी नहीं बाँटता है, तो वह कानून का उल्लंघन कर सकता है।

उदाहरण के लिए, यदि कोई बिक्री प्रतिनिधि यह जानता है कि मोबाइल फ़ोन खरीदने वाला ग्राहक किसी ऐसे क्षेत्र में रह रहा है जहाँ मोबाइल कवरेज या तो सीमित है या उपलब्ध ही नहीं है और इस बारे में वह ग्राहक को नहीं बताता है, तो उस बिक्री प्रतिनिधि ने भ्रामक या कपटपूर्ण आचरण किया है।

### पूर्वकथन/राय

यदि बयान करने वाला व्यक्ति जानता है कि यह झूठ था, इस बात की परवाह नहीं करता है कि यह सच था या नहीं, और/या उसके पास इसका कोई उचित आधार नहीं होने पर वादे, राय और पूर्वकथन भ्रामक या कपटपूर्ण हो सकते हैं।

### अस्वीकरण और बारीक अक्षर

कोई भी व्यवसाय आपको भ्रम में डालने या आपके साथ धोखाधड़ी करने के लिए बहाने के रूप में बारीक अक्षरों पर भरोसा नहीं कर सकता है। किसी वस्तु या सेवा के बारे में महत्वपूर्ण तथ्य स्पष्ट और अच्छी तरह से प्रदर्शित किए जाने चाहिए।

## झूठे या भ्रामक प्रस्तुतिकरण

कोई भी व्यवसाय वस्तुओं या सेवाओं के बारे में इनसे संबंधित झूठे या भ्रामक प्रस्तुतिकरण नहीं कर सकता है:

- कीमत या मूल्य, मानक, आयु, उद्गम स्थान, गुणवत्ता या श्रेणी
- वस्तुओं की रचना शैली, मॉडल या इतिहास
- उनको खरीदने वाले या उनका उपयोग कर रहे लोगों से प्रशंसा-पत्र
- मरम्मत सुविधाओं या स्पेयर पार्ट्स की उपलब्धता
- प्रायोजन, अनुमोदन, निष्पादन विशेषताएँ, सहायक उपकरण या उपयोग के फायदे
- खरीदने वाले व्यक्ति के लिए उनकी आवश्यकता
- उनसे संबंधित कोई गारंटी, वारंटी या शर्तें।

किसी व्यवसाय के लिए उलब्ध कराने के इरादे बगैर झूठ, उपहार या इनाम की पेशकश करना, या पेशकश के अनुसार उपलब्ध नहीं कराना भी गैरकानूनी है।

## लुभावने विज्ञापन

यदि किसी व्यवसाय के पास उपभोक्ताओं द्वारा खरीददारी के लिए पर्याप्त आपूर्ति नहीं है, तो वह व्यवसाय वस्तुओं या सेवाओं के रियायती दरों पर उपलब्ध होने का प्रचार नहीं कर सकता है।

उदाहरण के लिए, कोई इलेक्ट्रॉनिक रिटेलर 42 इंच के टेलीविजनों की एक सप्ताह लंबी सेल के लिए बड़ा विज्ञापन अभियान चलाता है। वह रिटेलर सप्ताह में ऐसे लगभग 20 टीवी पूरी कीमत पर बेचता है। पर एक सप्ताह लंबे अभियान के लिए रिटेलर के पास स्टॉक में सिर्फ 2 टेलीविजन हैं और वह किसी उपभोक्ता के लिए रियायती दर पर टेलीविजन का आदेश देने से इंकार कर देता है।

ऐसी स्थिति में इसे लुभावना प्रचार माना जाएगा, क्योंकि रिटेलर द्वारा ऐसा प्रचार किया जा रहा है जो संभवतः उपभोक्ता को स्टोर में आने के लिए प्रोत्साहित करता है, लेकिन अपेक्षित माँग को पूरा करने के लिए उसके पास पर्याप्त संख्या में टेलीविजन उपलब्ध नहीं है।

## गलत तरीके से भुगतान स्वीकार करना

कोई व्यवसाय ऐसी वस्तुओं या सेवाओं के लिए भुगतान प्राप्त नहीं कर सकता है जिनकी आपूर्ति करने के लिए उसका इरादा नहीं है, या जिनकी आपूर्ति समय पर नहीं की जा सकती है।

उदाहरण के लिए, एक लैंडस्केपर यह जानते हुए भी कि उसके पास सिर्फ फर्श के भूरे पत्थर उपलब्ध हैं, पीले पत्थर उपलब्ध कराने के लिए सहमत हो जाता है और भुगतान स्वीकार कर लेता है।

## वस्तुओं के उद्भव का मूल देश

कोई व्यवसाय इस बारे में झूठे या भ्रामक दावे नहीं कर सकता है कि अमुक माल किसी विशेष देश में बनाया, उत्पादित या पैदा किया गया था।

इसमें शामिल है:

- किसी देश विशेष में 'बनाया गया' या 'निर्मित'
- किसी देश विशेष से 'बना', किसी देश विशेष का 'उत्पादन' या किसी देश विशेष में 'उत्पादित'
- लोगो का उपयोग, उदाहरण के लिए 'ऑस्ट्रेलिया में निर्मित' लोगो
- ऐसे दावे करना कि अमुक वस्तुएँ, अथवा घटक या तत्व किसी देश विशेष में 'उगाए' गए थे।

उदाहरण के लिए, यदि किसी उत्पाद की पैकेजिंग यह दावा करती है कि यह 'ऑस्ट्रेलिया का उत्पाद' है, तो इसका अर्थ है कि उत्पाद के सभी महत्वपूर्ण तत्व और उत्पाद का उत्पादन या निर्माण ऑस्ट्रेलिया में हुआ होगा।

## तथ्यपत्रक

### एक से अधिक मूल्य रखना

जब किसी व्यवसाय द्वारा वस्तु पर एक से अधिक कीमतें प्रदर्शित की जाती हैं तो वह एकाधिक मूल्य निर्धारण होता है। उदाहरण के लिए, शैल्फ में रखे उत्पाद की कीमत सूची में विज्ञापित कीमत से अलग हो सकती है। ऐसा होने पर व्यवसाय द्वारा उस उत्पाद को तुलनात्मक रूप से कम कीमत पर बेचा जाना चाहिए या मूल्य वृद्धि के सही होने तक उस माल को हटा दिया जाना चाहिए।

### एकल मूल्य निर्धारण

जब तक कि कुल कीमत का प्रमुखता से विज्ञापन न किया जाए, व्यवसाय ऐसी कीमत का प्रचार या उसे प्रकट नहीं कर सकता है, जोकि कुल लागत का सिर्फ एक हिस्सा हो।

उदाहरण के लिए, एक सूची विज्ञापन लाउंज सूट की लागत "\$300 के 6 आसान भुगतान" के रूप में दर्शाता है। कुल कीमत \$1800 दिखाई गई है, लेकिन यह विज्ञापन में सबसे नीचे महीन अक्षरों में मुद्रित है और लाउंज की तस्वीर के कारण अच्छी तरह दिखाई नहीं दे रही है। \$1800 की एकल कीमत \$300 की तुलना में स्पष्ट रूप से नहीं दिखाई दे रही है तथा इसलिए इसके वैध होने की संभावना नहीं है।

### अविवेकपूर्ण आचरण क्या है?

अविवेकपूर्ण आचरण ऐसा कोई नितांत अनुचित कथन या क्रिया है जिसे विवेकपूर्ण न माना जा सके।

अविवेकपूर्ण आचरण के उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हैं। किसी व्यवसाय द्वारा:

- यह जानते हुए भी अनुबंध को ठीक तरह से नहीं समझाना कि उपभोक्ता अंग्रेज़ी नहीं बोल-समझ सकता है
- किसी व्यक्ति को खाली या अत्यधिक प्रतिकूल अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के लिए प्रेरित करना
- ग्राहक की स्थिति का फायदा उठाना, जैसे दूरस्थ स्थान (रिमोट लोकेशन)
- अत्यधिक दबाव की युक्तियों का उपयोग करना, जैसे ग्राहक के मनाही के जवाब को स्वीकार न करना।

0285FT 2012

और अधिक जानकारी के लिए अपनी स्थानीय ग्राहक संरक्षण एजेंसी से संपर्क करें।  
भाषा संबंधी सहायता के लिए 13 14 50 पर कॉल करें (अपनी भाषा में दुभाषिए के लिए कहें)।

#### 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

दि आस्ट्रेलियन कम्पीटिशन एण्ड कन्ज्यूमर कमीशन के प्रतिस्पर्धा, न्यायोचित लेन-देन तथा ग्राहक संरक्षण के लिए उत्तरदायी है तथा उससे 1300 302 502 पर संपर्क किया जा सकता है।