

Izbjegnite nepoštenu trgovačku praksu

Informacije o vašim pravima u kupovini prema Australskom zakonu o zaštiti potrošača

Kao potrošač, vi ste zaštićeni od nepoštenih trgovačkih praksi.

Zavaravajuće ili obmanjujuće ponašanje

Zavaravajuće ili obmanjujuće ponašanje odnosi se na promidžbene oglase, promocije, navode, izjave i predstavljanje koje stvara zavaravajući dojam među većinom potrošača vezano uz cijenu, vrijednost ili kvalitetu potrošačke robe ili usluga.

Uskraćivanje informacija

Trgovina krši zakon ako ne stavi na raspolaganje važne informacije o proizvodu ili usluzi.

Na primjer, ako trgovac zna da potrošač koji kupuje mobilni telefon živi u području s ograničenom pokrivenošću ili bez pokrivenosti signalom za mobitele, a to ne kaže potrošaču, onda je ponašanje trgovca zavaravajuće ili obmanjujuće.

Predviđanja/mišljenja

Obećanja, mišljenja i predviđanja mogu biti zavaravajuća ili obmanjujuća ako osoba koja daje takvu izjavu zna da ona nije istinita, ako osobu nije briga je li istinita ili nije, i/ili ako nije imala nikakvih razumnih osnova za davanje takve izjave.

Izjave o ograničenju odgovornosti i sitni tisak

Trgovina se ne smije osloniti na sitna slova kao izgovor za zavaravanje ili obmanu. Sve bitne činjenice o robi ili usluzi moraju biti prikazane jasno i istaknuto.

Pogrešno ili obmanjujuće predstavljanje

Trgovina ne smije pogrešno ili na obmanjujući način predstavljati robu ili usluge s obzirom na:

- cijenu ili vrijednost, standard, starost, mjesto porijekla, kvalitetu ili razinu;
- sastav, stil, model ili povijest robe;
- svjedočenja ljudi koji ih kupuju ili koriste;
- raspoloživost mogućnosti za popravak ili rezervnih dijelova;
- sponzorstvo, odobrenje, radne značajke, dodatke ili koristi koje proizlaze iz uporabe;
- potrebu kupca za njima;
- bilo kakvu garanciju, jamstvo ili stanje robe.

Također je protuzakonito da trgovine nude popuste, poklone ili nagrade bez namjere da ih stvarno pruže, ili da ih stave na raspolaganje u skladu s ponudom.

Promidžba uz korištenje “mamaca”

Trgovina ne smije oglašavati robu ili usluge po sniženoj cijeni ako nema na raspolaganju razumne zalihe koje može prodati potrošačima.

Na primjer, maloprodajna trgovina elektronskim uređajima provodi veliku promidžbenu kampanju za 42-inčne televizore po sniženoj cijeni, za prodaju u trajanju od tjedan dana. Maloprodajna trgovina i inače proda oko 20 takvih televizora tjedno, čak i po punoj cijeni. Međutim, za tjedan kampanje, trgovina na zalihima ima samo dva televizora i odbija naručiti televizor za potrošača po sniženoj cijeni.

To se smatra oglašavanjem s “mamcem” jer je maloprodajna trgovina dala oglas koji je vjerojatno potakao kupce da dođu u trgovinu, no nije imala dovoljno televizora kako bi zadovoljila očekivanu potražnju.

Bespravno prihvaćanje uplate

Trgovina ne smije prihvatiti plaćanje roba ili usluga ako ih ne namjerava isporučiti ili ako ih ne može pravovremeno isporučiti.

Na primjer, dizajner vanjskih prostora pristane isporučiti žuto kamenje za pločenje i prihvati uplatu, iako zna da je na raspolaganju samo sivo kamenje.

Zemlja porijekla robe

Trgovine ne smiju davati netočne ili obmanjujuće izjave o tome je li roba izrađena, proizvedena ili uzgojena u određenoj zemlji.

To uključuje:

- “proizvedeno u” ili “izrađeno u” određenoj zemlji;
- “uzgojeno u”, “proizvod iz” ili “proizvedeno u” određenoj zemlji;
- uporabu logotipa, na primjer logotipa “Proizvedeno u Australiji” (“Made in Australia”);
- tvrdnje da je roba, ili da su njeni sastojci ili elementi, “uzgojeni” u određenoj zemlji.

Na primjer, ako ambalaža proizvoda tvrdi da je on “australski proizvod” to znači da su svi bitni sastojci tog proizvoda, baš kao i proizvodnja i izrada proizvoda, izvršeni u Australiji.

Informativni list

Isticanje različitih cijena istog proizvoda

Isticanje različitih cijena je kad trgovina istakne proizvod s više od jedne cijene. Na primjer, cijena na polici može biti različita od one objavljene u katalogu. Ako se to dogodi, trgovina mora prodati proizvod po nižoj cijeni ili povući robu iz prodaje sve dok se pogrešna cijena ne ispravi.

Izlaganje nepotpune cijene proizvoda

Poduzeću nije dopuštena promocija ili isticanje cijene koja čini samo dio troška, osim ako na isti način istaknuto ne oglašava ukupnu cijenu.

Na primjer, oglas u katalogu za garnituru za sjedenje navodi cijenu kao "6 plaćanja po 300\$". Ukupna cijena od 1800\$ prikazana je, ali sitnim slovima na dnu oglasa i sakrivena je slikom garniture. Jedinična cijena od 1800\$ nije jednako istaknuta kao i 300\$ te je stoga vjerojatno protuzakonita.

Što je nesavjesno ponašanje?

Nesavjesno ponašanje je izjava ili aktivnost toliko nerazumna da se protivi čistoj savjesti.

Primjeri nesavjesnog ponašanja uključuju trgovine koje:

- ne objasne pravilno ugovor potrošaču za kojeg znaju da ne govori engleski jezik;
- navode osobu da potpiše "bjanko" ugovor ili vrlo nepovoljan ugovor;
- iskorištavaju okolnosti potrošača, kao što je npr. udaljena lokacija;
- koriste taktiku velikog pritiska poput odbijanja prihvatanja negativnog odgovora.

0285FT 2012

Za više informacija kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača. Ako vam treba pomoć s prevodjenjem nazovite 13 14 50 (zatražite tumača za vaš jezik).

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

Australska Komisija za tržišno natjecanje i potrošače odgovorna je za tržišno natjecanje, pravedne trgovačke odnose i zaštitu potrošača na nacionalnoj razini i možete joj se obratiti na 1300 302 502.