

Izbjegnite nepoštenu poslovnu praksu

Informativni listić o vašim kupovnim pravima na osnovu Australijskog zakona o potrošačima

Kao potrošač vi ste zaštićeni od nepoštene prakse poslovnih preduzeća.

Obmanjujuće ili prevarantsko ponašanje

Obmanjujuće ili prevarantsko ponašanje se odnosi na reklame, promotivne prodaje, navedene cijene, tvrdnje i prikaze koji daju pogrešnu sliku većini potrošača o cijenama, vrijednosti i kvaliteti potrošačke robe i usluga.

Prešutkivanje informacija

Poslovno preduzeće može prekršiti zakon ako ne da važne informacije o proizvodu ili usluzi.

Na primjer, ako prodavač zna da kupac koji kupuje mobilni telefon živi u području sa ograničenom ili nepostojećom mobilnom mrežom, i to mu ne napomene, u tom slučaju prodavačevo ponašanje postaje obmanjujuće ili prevarantsko.

Predviđanja / mišljenja

Obećanja, mišljenja i predviđanja mogu da budu obmanjujuća i zavaravajuća ako je osoba koja je dala dotičnu izjavu znala da je ona lažna, nije joj bilo bitno da li je ona istinita ili ne, i/ili nije imala dovoljno dokaza za takvu izjavu.

Pravne napomene i napomene pisane sitnim slovima

Poslovno preduzeće ne može uzimati napomenu pisanu sitnim slovima kao opravdanje što ste bili obmanuti ili prevareni. Sve važne informacije o proizvodu i usluzi trebaju biti jasno i vidljivo istaknute.

Lažni ili obmanjujući opisi

Poslovno preduzeće ne može davati lažne ili obmanjujuće opise proizvoda ili usluga što se tiče sljedećega:

- cijene ili vrijednosti proizvoda, standarda, starosti proizvoda, njegovog porijekla, kvalitete ili kategorije
- sastava proizvoda, modela ili porijekla robe
- mišljenja o proizvodu od strane osoba koje kupuju ili koriste robu
- dostupnosti mjesta gdje se vrše popravke ili gdje se mogu dobiti rezervni dijelovi
- sponzorstva, odobrenja, načina na koji funkcioniše proizvod, dodatka i koristi koje donosi korištenje proizvoda
- potrebe da potrošač kupi proizvod
- bilo kakve obaveze, garancije ili uslova koji se odnose na robu.

Također je nezakonito da poslovno preduzeće nudi

popuste, poklone ili nagrade bez namjere da ih da, ili ih ne da na način koji je ponuđen.

Lažne reklame koje privlače kupce

Poslovno preduzeće ne može reklamirati robu i usluge po sniženoj cijeni ako nema prihvatljivu količinu te robe za potencijalne kupce.

Na primjer, prodavnica koja prodaje električne proizvode počne intenzivno reklamirati televizore od 42 inča po sniženoj cijeni koja važi sedmicu dana. Prodavač obično proda 20 ovakvih televizora sedmično, čak i po punoj cijeni. Međutim, u toku perioda reklamiranja, prodavnica ima samo dva takva televizora u skladištu i odbije da uzme narudžbu od kupca za televizor po sniženoj cijeni.

Ovakvo ponašanje se smatra lažnim reklamiranjem koje samo mami kupce, zato što je prodavnica pokrenula reklamu koja će vjerovatno privući kupce u prodavnicu, a da istovremeno nema dovoljno televizora u skladištu da bi zadovoljila potražnju.

Nekorektno preuzimanje naplate

Poslovno preduzeće ne može preuzimati naplatu za robu i usluge ako nema namjeru da ih dostavi, ili ako ih ne može dostaviti u određenom vremenskom roku.

Na primjer, firma za uređenje zelenih površina pristane da dostavi žute kamene ploče za popločavanje i to naplati, znajući unaprijed da ima samo sive ploče.

Zemlja porijekla robe

Poslovno preduzeće ne smije davati lažne i obmanjujuće tvrdnje o tome u kojoj je državi roba napravljena, proizvedena ili uzgajana.

Ovo uključuje:

- 'proizvedeno u' određenoj zemlji (napise 'made in' ili 'manufactured in')
- 'proizvod' određene zemlje (napise 'produce of', 'product of' ili 'produced in')
- korištenje logo simbola, na primjer, logo 'Proizvedeno u Australiji' ('Made in Australia')
- tvrdnje da su proizvodi, njegovi sastojci ili komponente, 'uzgajani u' ('grown in') određenoj zemlji.

Na primjer, ako na omotu piše da je proizvod australijski ('Produce of Australia') to znači da svi važni sastojci tog proizvoda i njegova izrada, moraju imati porijeklo u Australiji.

Stavljanje različitih cijena za isti proizvod

To se događa kada prodavnica izloži proizvod za koji ime različite cijene. Na primjer, cijena na polici može da bude drugačija od one navedene u katalogu. Ako se to dogodi, prodavnica mora da proda proizvod po nižoj cijeni ili da povuče robu iz prodaje dok ne korigira cijenu.

Isticanje samo jednog dijela cijene proizvoda

Poslovno preduzeće ne smije reklamirati ili izložiti cijenu koja predstavlja samo dio troškova proizvoda, osim u slučaju ako je vidljivo istaknut cjelokupni iznos.

Na primjer, reklama u katalogu za sjedeću garnituru prikazuje cijenu kao "6 pogodnih rata u iznosu od \$300". Cjelokupna cijena od \$1800 je navedena, ali je napisana sitnim slovima na dnu reklame i slika garniture ne čini je dovoljno vidljivom. Cijena od \$1800 nije vidljivo istaknuta kao ona od \$300 i malo je vjerovatno da će takav prikaz cijene biti po zakonu.

Šta je nesavjesno ponašanje?

Nesavjesno ponašanje je izjava ili postupak nerazumne prirode koji je u suprotnosti sa odgovornom savješću.

Primjeri nesavjesnog ponašanja uključuju situacije kada poslovno preduzeće:

- ne objasni kako treba ugovor potrošaču za kojeg zna da ne govori engleski,
- nagovori osobu da potpiše nepotpuni ili vrlo nepovoljan ugovor,
- iskoristi situaciju u kojoj se nalazi potrošač, kao što je udaljena lokacija,
- koristi pritisak kao taktiku kao što je neprihvatanje negativnog odgovora.

**Za više informacija, kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača.
Ako vam treba pomoć oko jezika, nazovite 13 14 50 (tražite 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

Australijska komisija za konkurenciju i potrošače (The Australian Competition and Consumer Commission) ima odgovornosti na nivou države po pitanju konkurencije na tržištu, poštenog poslovanja i zaštite potrošača, a može se kontaktirati na broj 1300 302 502.