

## از فعالیتهای تجاری غیرمنصفانه اجتناب کنید

اطلاعاتی درباره حقوق شما به هنگام خرید طبق قانون مصرف‌کنندگان استرالیا

از شما، به عنوان مصرف‌کننده، در مقابل فعالیتهای تجاری غیرمنصفانه، حمایت می‌شود.

### رفتار گمراه‌کننده یا فریبنده

رفتار گمراه‌کننده یا فریبنده عبارت است از آگهی‌ها، تبلیغات، مطنه‌ها، اظهارات و نمایش‌هایی که موجب می‌شوند در بین اکثریت مصرف‌کنندگان تصور گمراه‌کننده‌ای درباره قیمت، ارزش یا کیفیت کالاهای مصرفی یا خدمات ایجاد شود.

### سکوت

اگر شرکتی اطلاعات کافی در مورد محصول یا خدمات خود به مشتری ندهد ممکن است تخلف از قانون محسوب شود.

مثلاً، اگر فروشنده تلفن همراه بداند که مصرف‌کننده در محلی زندگی می‌کند که در آنجا پوشش شبکه ضعیف است یا اصلاً وجود ندارد، و به او نگوید، فروشنده مرتکب رفتار گمراه‌کننده یا فریبنده شده است.

### پیشبینی‌ها/نظرات

اگر شخصی وعده‌ها، نظرات و پیشبینی‌هایی را به زبان بیاورد و از نادرست بودن آنها اطلاع داشته باشد، درست یا نادرست بودن آن برای وی مهم نباشد، و/یا هیچ مدرکی برای اثبات آنها نداشته باشد، این اظهارات می‌تواند گمراه‌کننده یا فریبنده تلقی شوند.

### سند رفع مسئولیت و چاپ ریز

یک شرکت نمی‌تواند از چاپ ریز به عنوان بهانه‌ای برای گمراه کردن یا فریفتن شما استفاده کند. هر نوع اطلاعاتی در مورد کالا یا خدمات باید به طور واضح و آشکار نشان داده شود.

### نمایش نادرست یا گمراه‌کننده

یک شرکت نمی‌تواند نمایش یا توضیح گمراه‌کننده‌ای در مورد جنبه‌های زیر از کالاها یا خدمات خود ارائه دهد:

- قیمت یا ارزش، استاندارد، قدمت، منشأ، کیفیت یا درجه
- ترکیب، سبک، مدل یا تاریخچه کالا
- سند شهادت یا رضایت افرادی که کالا را خریداری کرده‌اند یا از آن استفاده می‌کنند
- موجود بودن خدمات تعمیر یا قطعات یدکی
- پشتیبانی، تأیید، ویژگیهای کاربردی، اجزاء جانبی یا منافع کاربرد
- نیاز خریدار به آنها
- هر نوع گارانتی، ضمانت یا شرایط مربوط به کالا یا خدمات.

همچنین اگر شرکتی تبلیغ کند که تخفیف، هدیه یا جایزه می‌دهد، اما قصد دادن آن را نداشته، یا آنچه که ارائه می‌دهد با آنچه که تبلیغ کرده متفاوت باشد مرتکب تخلف قانونی شده است.

### آگهی جذب طعمه

اگر شرکتی به میزان معقول از کالا یا خدمات برای فروش به مشتری نداشته باشد نمی‌تواند برای آنها آگهی تبلیغاتی بدهد.

مثلاً، یک شرکت خرده‌فروشی محصولات الکترونیکی برای فروش یک هفته‌ای تلویزیون‌های 42 اینچ همراه با تخفیف تبلیغات عمده‌ای می‌کند. این خرده‌فروش، حتی با قیمت کامل، معمولاً هر هفته 20 دستگاه تلویزیون می‌فروشد. اما در هفته فروش همراه با تخفیف که برای آن تبلیغ کرده است تنها دو دستگاه تلویزیون موجودی دارد و از سفارش دادن تلویزیون با تخفیف برای مصرف‌کننده خودداری می‌کند.

این نوعی آگهی جذب طعمه تلقی می‌شود چون شرکت خرده‌فروش تبلیغاتی کرده است که ممکن است مصرف‌کننده را ترغیب کند تا به فروشگاه او مراجعه کند، اما موجودی تلویزیونهای او پاسخگوی میزان تقاضای پیشبینی شده نمی‌باشد.

### دریافت غیرقانونی پول

اگر شرکتی قصد عرضه کالا یا خدماتی را نداشته باشد، یا نتواند به موقع آنها را عرضه کند نباید هیچ پولی از مصرف‌کننده دریافت کند.

مثلاً، یک طراح فضای سبز تعهد می‌کند که سنگهای زرد مخصوص سنگفرش را عرضه کند و هزینه آن را دریافت می‌کند، در حالی که می‌داند فقط سنگهای خاکستری دارد.

### کشور منشأ کالا

یک شرکت نمی‌تواند اطلاعات غلط یا گمراه‌کننده‌ای در مورد کشور سازنده، تولیدکننده یا پرورش دهنده کالا به مصرف‌کننده بدهد.

این عبارات شامل موارد زیر می‌شود:

- "ساخت" یا "ساخته شده در" یک کشور خاص
- "محصول"، "تولید" یا "تولید شده در" یک کشور خاص
- استفاده نشانهای تجاری، مثلاً □ نشان "ساخت استرالیا"
- ادعای "پرورش" کالاها، اجزاء، قطعات و غیره در یک کشور خاص.

مثلاً، اگر روی بسته کالایی نوشته شده "ساخت استرالیا"، یعنی تمام اجزاء مهم این کالا و فرآیند تولید یا ساخت آن باید در استرالیا انجام شده باشد.

### قیمتهای مختلف

قیمتهای مختلف یعنی اینکه شرکتی یک قلم کالا را با بیش از یک قیمت عرضه کند. مثلاً، ممکن است قیمت روی قفسه متفاوت از قیمتی باشد که در کاتالوگ محصول تبلیغ شده است. اگر چنین حالتی رخ بدهد شرکت باید کالا را با قیمت پایینتر بفروشد یا فروش آن کالا را متوقف کند تا وقتی که خطای قیمتگذاری تصحیح شود.

### قیمت کل

شرکت نمی تواند قیمتی را تبلیغ یا اعلام کند که تنها بخشی از هزینه کالا است، مگر اینکه قیمت کل را نیز به طور واضح اعلام کند.

مثلاً، در یک کاتالوگ تبلیغ مبلمان مهمان نوشته شده هزینه 6 پرداخت 300 دلاری می باشد. کل هزینه که 1800 دلار می باشد نیز ذکر شده، اما با چاپ ریز در پایین آگهی نوشته شده و تصویر مبلمان باعث می شود جلب توجه نکند. در این آگهی قیمت کل که 1800 دلار است همانند 300 دلار واضح و درشت چاپ نشده است و بنابراین ممکن است غیرقانونی تلقی شود.

### رفتار غیرمعقول چیست؟

رفتار غیرمعقول عبارت است از گفتار یا کرداری که به حدی غیرمنطقی باشد که خلاف وجدان باشد.

نمونه‌هایی از رفتار غیرمعقول عبارتند از:

- اینکه شرکت قراردادی را به طور مناسب برای مصرف کننده توضیح ندهد، در حالی که می داند او نمی تواند انگلیسی صحبت کند
- اینکه شرکت شخصی را تحریک کند تا یک قرارداد سفید یا نامطلوب را امضا کند
- اینکه شرکت از وضعیت مصرف کننده، مانند دور بودن محل زندگی او، سوء استفاده کند.
- اینکه شرکت از تاکتیکهای فشار شدید مانند قبول نکردن جواب منفی مصرف کننده استفاده کند.

0285FT 2012

برای کسب اطلاعات بیشتر، با سازمانهای محلی حمایت از مصرف‌کنندگان تماس بگیرید  
برای دریافت کمک در زمینه زبان با شماره 13 14 50 تماس بگیرید (یک مترجم مسلط به زبان خود درخواست کنید).

<b>South Australia</b> Consumer & Business Services T. 13 18 82	<b>Australian Capital Territory</b> Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400
<b>Tasmania</b> Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499	<b>New South Wales</b> NSW Fair Trading T. 13 32 20
<b>Victoria</b> Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81	<b>Northern Territory</b> Consumer Affairs T. 1800 019 319
<b>Western Australia</b> Department of Commerce T. 1300 30 40 54	<b>Queensland</b> Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

کمیسیون رقابت و حمایت از مصرف کنندگان استرالیا مسئولیت نظارت بر رقابت عادلانه تجاری و حمایت از مصرف کنندگان را در داخل کشور بر عهده دارد و در شماره 1300 302 502 می توانید با آنها تماس بگیرید.