

# Menghindari praktik bisnis yang tidak adil

Informasi tentang hak Anda saat berbelanja menurut UU Konsumen Australia

Sebagai konsumen, Anda mendapat perlindungan dari praktik tak adil oleh kalangan bisnis.

## Tindakan yang menyesatkan atau memperdaya

Tindakan yang menyesatkan atau memperdaya berkaitan dengan iklan, promosi, penawaran, pernyataan dan representasi yang menciptakan anggapan keliru pada mayoritas konsumen tentang harga, nilai atau kualitas barang atau jasa konsumsi.

### Diam

Sebuah tempat usaha melanggar hukum apabila tidak memberi informasi penting tentang suatu produk atau jasa.

*Misalnya, jika seorang penjual mengetahui konsumen yang membeli ponsel bermukim di area dengan sedikit atau tanpa cakupan jaringan seluler, dan ia tidak memberitahukannya pada konsumen tersebut, maka si penjual telah melakukan tindakan yang menyesatkan atau memperdaya.*

### Prediksi/opini

Janji, opini dan prediksi dapat menyesatkan atau memperdaya jika orang yang menyatakannya mengetahui bahwa hal itu tidak benar, tidak peduli apakah hal itu benar atau tidak, dan/atau tidak mempunyai alasan wajar untuk menyatakan hal itu.

## Pernyataan Tak Bertanggung Jawab (Disclaimers) dan tulisan dengan huruf berukuran kecil (fine print)

Sebuah usaha tidak boleh mengandalkan persyaratan dengan tulisan dengan huruf berukuran kecil sebagai alasan untuk menyesatkan atau memperdaya Anda. Semua fakta penting tentang barang atau jasa harus ditampilkan secara jelas dan menyolok.

## Pernyataan palsu atau menyesatkan

Sebuah usaha tidak boleh melakukan pernyataan palsu atau menyesatkan tentang barang atau jasa tentang:

- harga atau nilainya, standar, usia, tempat asal, kualitas ataupun peringkatnya
- gaya komposisi, model atau sejarah barang
- testimoni atau kesaksian dari orang yang membeli atau menggunakannya
- ketersediaan fasilitas reparasi atau suku cadang
- dukungan sponsor, persetujuan, karakteristik kinerja, asesori atau manfaat penggunaan

- kebutuhan pembeli akan barang/jasa tersebut
- semua jenis jaminan, garansi atau ketentuan akan barang/jasa tersebut.

Juga ilegal bagi usaha untuk menawarkan rabat, hadiah atau imbalan tanpa ada niatan untuk menyediakannya, atau tidak menyediakannya sesuai penawaran.

## Iklan perangkap

Sebuah usaha tidak boleh mengiklankan barang/jasa dengan harga diskon jika tidak mempunyai pasokan yang wajar untuk dibeli konsumen.

*Misalnya, sebuah toko elektronik mengadakan kampanye iklan untuk televisi 42 inci dengan harga diskon, selama masa promosi satu minggu. Toko tersebut biasanya menjual sekitar 20 televisi seperti itu selama seminggu, bahkan dengan harga biasa. Namun, selama seminggu masa kampanye iklan, toko itu hanya mempunyai persediaan dua televisi, dan menolak menjual tambahan televisi lagi untuk konsumen dengan harga diskon.*

Ini dianggap iklan perangkap karena toko tersebut memasang iklan yang akan menarik konsumen untuk datang ke tokonya tapi tidak mempunyai cukup televisi untuk memenuhi perkiraan permintaan.

## Menerima pembayaran secara salah

Sebuah usaha tidak boleh menerima pembayaran atas barang/jasa jika mereka tidak berniat untuk memasoknya, atau jika mereka tidak dapat memasoknya secara tepat waktu.

Misalnya, seorang kontraktor kebun setuju untuk menyediakan bata berwarna kuning dan menerima pembayaran untuk itu, padahal ia tahu hanya bata berwarna abu-abu yang ada.

## Negara asal barang

Sebuah usaha tidak boleh membuat pernyataan palsu atau menyesatkan tentang di negara mana barang tersebut dibuat, diproduksi atau ditumbuhkan.

Ini mencakup:

- 'buatan' atau 'dibuat di' suatu negara tertentu
- 'diproduksi oleh', 'produk dari' atau 'diproduksi di' negara tertentu
- menggunakan logo, misalnya logo 'Made in Australia'
- Pernyataan bahwa barang, atau bahan baku atau komponennya, 'ditumbuhkan' di negara tertentu.

## Lembar Data

*Misalnya, jika kemasan produk menyatakan 'Hasil Bumi Australia' maka ini berarti bahwa semua bahan baku penting dari produk tersebut, serta produksi atau pembuatan produk tersebut, harus berasal dan dilakukan di Australia.*

### Harga Ganda

Harga ganda adalah ketika sebuah usaha menampilkan suatu barang dengan lebih dari satu harga. Misalnya, harga di rak toko mungkin berbeda dengan yang diiklankan di katalog. Jika ini terjadi, usaha itu harus menjual barang tersebut dengan harga yang lebih rendah atau harus menarik barang sampai kesalahan harga telah diperbaiki.

### Harga Total

Sebuah usaha tidak boleh mempromosikan atau menyatakan harga yang hanya sebagian dari biaya, kecuali juga mengumumkan harga keseluruhannya.

Misalnya, sebuah sofa diiklankan dalam katalog seharga "hanya 6 kali cicilan \$300". Harga total sebesar \$1800 ditampilkan, tapi dalam huruf kecil di bagian bawah iklan dan terhalangi oleh gambar sofa tersebut. Harga total \$1800 tidak sejelas cicilan \$300, menjadikan iklan ini tidak sah menurut hukum.

## Apa yang dimaksud dengan perilaku tidak pantas?

Perilaku tidak pantas adalah pernyataan atau tindakan yang demikian tidak patut sehingga bertentangan dengan akal sehat.

Contoh dari perilaku tidak pantas adalah suatu usaha yang:

- tidak menjelaskan kontrak secara layak kepada konsumen yang mereka tahu tidak dapat berbahasa Inggris
- membujuk orang untuk menandatangani kontrak kosong atau kontrak yang sangat merugikan

- memanfaatkan keadaan konsumen, misalnya lokasi yang terpencil,
- menggunakan taktik menekan konsumen, misalnya tidak mau ditolak oleh konsumen.

0285FT 2012

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi lembaga perlindungan konsumen yang terdekat. Untuk bantuan bahasa, hubungi 13 14 50 (mintalah penerjemah untuk bahasa Anda).

**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

Australian Competition and Consumer Commission mengemban tanggung jawab di tingkat nasional dalam hal persaingan usaha, perdagangan yang adil dan perlindungan konsumen, dan dapat dihubungi di nomor 1300 302 502.