

تجنب ممارسات المؤسسات التجارية غير العادلة

ورقة معلومات حول حقوق التسوق بموجب قانون المستهلك الأسترالي

سُيُعتبر هذا السلوك بمثابة إعلان عن سلعة مغرية "bait advertising" لأن تاجر التجزئة قام بحملة إعلانات لتشجيع العملاء على الذهاب للمتجر بدون وجود الأجهزة الكافية التي تلي الطلب المتوقع.

استلام أموال بشكل خاطئ

لا يجوز لأي مؤسسة تجارية استلام أموال مقابل سلع أو خدمات إذا لم تكن تنوي تقديمها أو إذا لم يكن بإمكانها تقديمها في الوقت المحدد.

على سبيل المثال، إذا وافق مصمم مناظر طبيعية على تقديم أحجار رصف صفراء واستلم المقابل وكان يعلم أنه ليس متاحاً لديه إلا أحجار الرصف الرمادية.

بلد منشأ السلع

لا يجوز لأي مؤسسة تجارية تقديم دعاوى كاذبة أو مضللة فيما يتعلق ببلد تصنيع أو إنتاج أو نشأة السلع.

ويُتضمن هذا:

- "صنع في" دولة معينة
- "إنتاج" أو "منتج" أو "تم إنتاجه في" دولة معينة
- استخدام شعار مثل شعار "صنع في أستراليا"
- دعوى أن "بلد المنشأ" لهذه السلع أو المكونات أو العناصر هي دولة معينة.

على سبيل المثال، إذا كانت عبوة المنتج تدعي أنه "إنتاج أستراليا"، فهذا يعني أن كل المكونات الأساسية لهذا المنتج وإنتاج أو تصنيع المنتج لا بد أن تكون قد تمت في أستراليا.

التسعير المتعدد

يحدث التسعير المتعدد عندما تعرض مؤسسة تجارية ما منتجاً بأكثر من سعر. على سبيل المثال، قد يختلف السعر في أرفف المتجر عن السعر المعلن عنه في دليل السلع. إذا حدث هذا، يتعين على المتجر أن يبيع المنتج بالسعر الأقل أو أن يسحب المنتجات من العرض حتى يتم تصحيح خطأ السعر.

إظهار سعر الوحدة وعدم إظهار السعر الكلي

لا يجوز لمؤسسة تجارية أن تقدم أو تحدد السعر الذي يُعد جزءاً من التكلفة الإجمالية إلا إذا أعلنت بشكل واضح عن السعر الكلي.

على سبيل المثال، إذا ذكر إعلان في كتالوج عن طقم ردهة، أن التكلفة "6 أقطاب ميسرة تبلغ 300 دولار". بينما يعرض الكتالوج السعر الإجمالي ولكن بخط صغير في آخر الإعلان وتحجبه صورة الردهة. لكن السعر الإجمالي والبالغ 1800 دولار غير ظاهر بنفس درجة وضوح القسط الواحد البالغ 300 دولار، وبالتالي فإنه من غير المرجح أن يكون هذا الإعلان قانونياً.

تتم حمايتك كمستهلك من الممارسات غير العادلة التي تمارسها المؤسسات التجارية.

السلوك المضلل أو المخادع

يرتبط السلوك المضلل أو المخادع بالإعلانات والعروض الترويجية وعروض الأسعار والبيانات والإفادات التي تخلق انطباعاً مضللاً لدى غالبية العملاء حول سعر أو قيمة أو جودة السلع أو الخدمات الاستهلاكية.

إخفاء المعلومات

يمكن أن تنتهك مؤسسة تجارية القانون إذا لم تقدم المعلومات الهامة المتعلقة بالمنتج أو الخدمة.

فعلى سبيل المثال، إذا عرف موظف المبيعات أن العميل الذي يشتري هاتفاً جوالاً يعيش في منطقة ذات تغطية محدودة أو بلا تغطية للهواتف الجواله ولم يخبره بذلك، فإن موظف المبيعات بذلك قد قام بسلوك مضلل أو مخادع.

التنبؤات/الآراء

يمكن أن تكون الوعود والآراء والتنبؤات مضللة أو خادعة إذا كان الشخص الذي يعطي المعلومة على دراية بأنها غير حقيقية و/أو لم يكتفّر بأنها حقيقية أم لا، و/أو لم يستند على أسس معقولة في إعطائه لها.

بيانات إخلاء المسؤولية والأجزاء الهامة المكتوبة بحروف صغيرة

لا يحق لأي مؤسسة الاعتماد على الأجزاء المكتوبة بحروف صغيرة كعذر للتضليل أو الخداع. بل ينبغي عرض جميع الحقائق الهامة المتعلقة بالسلعة أو الخدمة بشكل واضح وبارز.

العروض الكاذبة أو المضللة

لا يجوز لأي مؤسسة تقديم أي عروض كاذبة أو مضللة حول السلع أو الخدمات فيما يتعلق بما يلي:

- السعر أو القيمة أو المعيار أو العمر أو مكان المنشأ أو الجودة أو الدرجة
- أسلوب التركيب أو النموذج أو تاريخ السلع
- شهادات الأشخاص الذين اشترى السلعة أو الخدمة أو الذين استخدموها
- توفر مراكز الصيانة وقطع الغيار
- الضمان والاعتماد وخصائص الأداء والملحقات التكميلية ومزايا الاستخدام
- حاجة المشتري لهذه السلع
- أي ضمان أو كفالة أو شرط خاص بهذه السلع.

كما يحظر القانون قيام إحدى المؤسسات بعرض خصومات أو هدايا أو جوائز بدون وجود نية لتقديمها أو تقديمها على غير الوجه الذي عرضت به.

الإعلان عن سلع مغرية

لا يجوز لأي مؤسسة تجارية أن تعلن عن سلع أو خدمات بسعر مخفض إذا لم يكن لديها عرض معقول من تلك السلع لتقديمه للعملاء.

على سبيل المثال، إذا قام أحد تجار التجزئة الذي يبيع الأجهزة الإلكترونية بحملة إعلانية كبيرة يعرض فيها بيع أجهزة التلفاز 42 بوصة بسعر مخفض لمدة أسبوع. وكان هذا التاجر يبيع في العادة قرابة 20 من هذه الأجهزة في الأسبوع بالسعر الكامل. ولكن لم يكن لدى التاجر في هذا الأسبوع الخاص بالحملة غير جهازين اثنين فقط ورفض طلب جهاز لعميل بالسعر المخفض.

ما هو السلوك الجائر؟

السلوك الجائر هو بيان أو إجراء غير معقول بدرجة كبيرة ويخالف الضمير السليم.

تشمل أمثلة السلوك الجائر أي مؤسسة تجارية:

- لا تبين العقد بشكل سليم لأي عميل معلوم عنه أنه لا يتحدث الإنجليزية
- إقناع شخص بتوقيع عقد على بياض أو عقد غير موافٍ بشكل كبير
- استغلال ظروف المستهلك، كما في حالة كونه يعيش في مكانٍ بعيد
- انتهاج أساليب الضغط الشديد، مثل عدم قبول الرفض من جانب العميل كإجابة على العرض.

0285FT 2012

للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بوكالة حماية المستهلك المحلية الخاصة بمنطقتك.
للمساعدة اللغوية، اتصل على 13 14 50 (اطلب مترجم شفهي بلغتك).

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 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)

يقع على عاتق المفوضية الأسترالية للمنافسة والمستهك مسؤوليات وطنية بشأن التجارة والمنافسة النزيبية وحماية المستهلك ويمكن الاتصال بها على 1300 302 502