

Избегните некоректно понашање према вама као потрошачу

Информације о вашим потрошачким правима, према закону за потрошаче (Australian Consumer Law)

Као потрошач, ви сте заштићени кад је у питању некоректна пракса од стране разних бизниса.

Варање и обмањивање потрошача

Варање и обмањивање потрошача односи се на оглашавање, рекламирање, давање предрачунске цене, изјаве и представљање - када се код већине потрошача ствара обмањујућа слика у вези цене, вредности и квалитета робе и услуга.

Прећуткивање

Бизнис може да прекрши закон ако не саопшти важне информације о производу или услугама.

На пример, ако продавац зна да потрошач који купује мобилни телефон живи на подручју где је ограничен пријем или нема мобилне мреже, и то не каже купцу – продавац врши обману.

Предвиђања/мишљења

Обећања, мишљења и предвиђања могу бити таква да преваре и обману ако особа која даје изјаву зна да је то нетачно, ако не мари за то да ли је то тачно или нетачно, и/или ако нема разумних основа да то говори.

Ограђивање и текст ситним словима

Бизнис не може да се правда за понашање које је заасновано на превари, да је ствар објашњена и написана ситним словима. Било какве важне информације о роби или услугама морају бити јасно и видљиво истакнуте.

Нетачно или заваривајуће представљање

Бизнис не сме нетачно или на заваривајући начин да представи робу или услуге када се има у виду следеће:

- цена или вредност, стандард, старост, место порекла, квалитет или класа
- састав, модел или историја ствари
- изјаве људи који су их купили или их користе
- могућности поправке или набавке резервних делова
- покровитељство, дозвола, радне карактеристике, додатне ствари и користи од употребе
- потреба да их купац има
- било каква гаранција или услови у вези њих.

Такође је противзаконито ако бизнис нуди попусте, поклоне или награде а нема намеру да их обезбеди или их не обезбеђује онако како их је понудио.

Оглашавање као 'мамац' за потрошаче

Бизнис не може да рекламира робу или услуге по нижој цени ако нема разумну залиху за продају потрошачима.

На пример, трговац који продаје електронску робу - врши велико оглашавање продаје телевизора (42 inch) по нижој цени и распродаја траје недељу дана. Продавац обично продаје 20 оваквих телевизора недељно чак и по пуној цени. За недељу коју је огласио као недељу распродаје, продавац има само два телевизора и не жели да наручи више телевизора по цени за распродају.

Ово може да се сматра као 'мамац-оглашавање' јер продавац оглашава на начин који ће довести купце, али нема довољно телевизора да одговори очекивањима.

Погрешно узимање уплате

Бизнис не може да прихвати уплату за ствари и услуге ако нема намеру и да их обезбеди, или ако не може да их обезбеди на време.

На пример, фирма за уређивање земљишта уговара да обезбеди жут камен за попличавање и узима уплату знајући да имају само грао камен.

Земља из које потиче роба

Бизнис не може да објави лажне или нетачне информације о томе у којој земљи су ствари направљене, произведене или гајене.

То укључује:

- 'направљено' или 'произведено' у дотичној земљи
- 'производ', 'продукт' или 'произведено' тој и тој земљи
- коришћење знака, на пример знак 'направљено у Аустралији'
- тврдња да су роба, или састојци 'гајени' у дотичној земљи

На пример, ако на паковању пише 'аустралијски производ' то значи да су сви важни састојци производа као и производња или израда тог производа – морали бити у Аустралији.

Информативни памфлет

Више него једна цена

Вишеструко постављање цена је када бизнис стави више него једну цену за одређену ствар. На пример, цена на полици разликује се од цене рекламиране у каталогу. Ако се то догоди, бизнис мора да прода ствар по нижој цени или да повуче робу са распродаје док не исправи грешку.

Парцијална цена

Трговцима није дозвољено да рекламирају или истичу суму која је само део цене, осим ако исто тако видљиво истичу и укупну цену.

На пример, у каталогу се рекламира гарнитура и приказује се '6 малих уплата од по \$300'. Укупна цена од \$1800 је наведена али у тексту ситним словима на дну огласа и то је заклоњено сликом софе. Укупна цена од \$1800 није тако видљива као што је уочљива сума од \$300 – што не личи на законски исправно понашање.

Шта је несавесно понашање?

Несавесно понашање је изјава или радња која је тако некоректна да се противи савесном понашању

Примери несавесног понашања укључују ситуације када бизнис:

- не објасни адекватно уговор потрошачу за ког зна да не говори енглески
- наведе особу да потпише непопуњен или врло неповољан уговор
- користи прилику због неповољних услова клијента, на пример купац живи у унутрашњости
- користи тактику притиска одбијајући да прихвати "не" као одговор.

0285FT 2012

За више информација, контактирајте вашу локалну службу за заштиту потрошача.
За помоћ на вашем језику, позовите 13 14 50 (тражите тумача на вашем језику).

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

Комисија за конкуренцију и права потрошача (Australian Competition and Consumer Commission) одговорна је на нивоу државе за конкуренцију, фер трговину и заштиту потрошача, и може се контактирати на 1300 302 502.