Elakkan amalan perniagaan yang tidak adil

Surat keterangan tentang hak-hak anda sebagai seorang pembeli di bawah Australian Consumer Law (Undang-undang Pembeli di Australia)

Sebagai pengguna, anda dilindungi daripada amalan perniagaan yang tidak adil.

Perbuatan yang mengelirukan atau yang mengabui mata

Perbuatan yang mengelirukan atau yang mengabui mata berkait dengan iklan, promosi, petikan kata, pernyataan dan kata-kata yang memberi gambaran yang mengelirukan dalam kalangan pengguna tentang harga, nilai atau mutu barangan atau perkhidmatan pengguna.

Berdiam Diri

Sesebuah perniagaan boleh menyalahi undang-undang jika perniagaan itu tidak berkongsi maklumat penting tentang sesuatu produk atau perkhidmatan.

Misalnya, jika jurujual tahu bahawa pengguna yang membeli telefon bimbit tinggal di kawasan yang terhad liputannya atau yang tiada liputan, dan tidak memberitahunya, jurujual itu mengelirukan atau mengabui mata pengguna tersebut.

Ramalan/pendapat

Janji, pendapat dan ramalan boleh mengelirukan atau mengabui mata jika orang yang membuatnya tahu bahawa pernyataan itu tidak benar, tidak peduli sama ada pernyataan itu benar ataupun tidak, dan/atau tiada alasan yang wajar untuk membuatnya.

Penafian dan teks cetak halus

Sesebuah perniagaan itu tidak boleh menggunakan teks cetak halus sebagai alasan untuk mengelirukan atau mengabui mata anda. Fakta-fakta penting tentang barangan atau perkhidmatan haruslah dipaparkan dengan jelas dan menonjol.

Kata-kata yang tidak benar atau mengabui mata

Sesebuah perniagaan tidak boleh menyampaikan kata-kata yang tidak benar atau mengabui mata tentang barangan atau perkhidmatan berkaitan dengan:

- harga atau nilai, piawaian, usia, tempat asal, mutu atau grednya
- gaya komposisi, model atau sejarah barangan
- perakuan daripada orang yang membeli atau menggunakannya
- ketersediaan kemudahan pembaikan atau barang ganti
- penajaan, kelulusan, ciri-ciri prestasi, aksesori atau manfaat menggunakannya
- keperluan pembeli terhadapnya
- sebarang jaminan, waranti atau syarat-syarat terhadapnya.

Perbuatan menawarkan rebat, cenderamata atau hadiah oleh sesebuah perniagaan juga menyalahi undang-undang jika perniagaan itu tidak berhasrat menyediakannya, atau tidak menyediakannya seperti yang ditawarkan.

Iklan pancing

Sesebuah perniagaan tidak boleh mengiklankan barangan atau perkhidmatan pada harga berdiskaun jika perniagaan itu tidak mempunyai bekalan yang secukupnya untuk dijual kepada pengguna.

Sebagai contoh, sebuah kedai elektronik menjalankan kempen periklanan secara besar-besaran bagi televisyen 42 inci pada harga berdiskaun selama seminggu. Kedai tersebut biasanya menjual lebih kurang 20 buah televisyen itu dalam satu minggu, walaupun pada harga asal.

Walau bagaimanapun, pada minggu kempen dijalankan, kedai tersebut hanya ada dua televisyen dalam stoknya dan enggan memesan televisyen untuk seorang pengguna pada harga berdiskaun. Ini dianggap sebagai iklan pancing kerana kedai tersebut menyiarkan iklan yang menggalakkan pelanggan datang ke kedainya, tetapi tidak mempunyai bilangan televisyen yang mencukupi untuk memenuhi permintaan yang dijangkakan.

Menerima bayaran secara tidak patut

Sebuah perniagaan tidak boleh menerima bayaran bagi barangan atau perkhidmatan yang tidak mahu dibekalkannya, atau yang tidak boleh dibekalkannya dengan menepati waktu.

Sebagai contoh, seorang tukang landskap bersetuju membekalkan batu turap berwarna kuning dan menerima bayaran, sedangkan dia tahu bahawa hanya batu turap berwarna kelabu sahaja yang ada.

Negara asal barangan

Sesebuah perniagaan tidak boleh membuat dakwaan yang tidak benar atau yang mengabui mata tentang negara sesuatu barangan itu dibuat, dihasilkan atau ditanam.

Ini termasuklah:

- 'buatan' atau 'dikilangkan di' negara yang tertentu
- 'keluaran', 'produk' atau 'dikeluarkan di' negara yang tertentu
- penggunaan logo, contohnya logo 'Made in Australia' (Buatan Australia)
- mendakwa bahawa barangan, bahan ataupun komponen itu 'ditanam' di negara yang tertentu.

Sebagai contoh, jika bungkusan produk menyatakan bahawa produk itu 'Produce of Australia' (Keluaran Australia), ini bermaksud semua bahan penting produk tersebut, dan pengeluaran atau pembuatan produk itu, seharusnya telah berlaku di Australia.

Berbilang Harga

Berbilang harga wujud apabila sesebuah perniagaan mempamerkan barangan dengan lebih daripada satu harga. Sebagai contoh, harga yang dipamerkan di rak mungkin berlainan dengan harga yang ditunjukkan di dalam katalog. Jika hal begini berlaku, perniagaan itu mestilah menjual barang tersebut pada harga yang lebih rendah ataupun menarik balik barang itu daripada jualan sehinggalah ralat harga itu dibetulkan.

Harga Tunggal

Sesebuah perniagaan tidak dibenarkan mempromosi atau meletakkan harga yang hanya menunjukkan sebahagian kosnya, kecuali dengan menonjolkan juga harga penuhnya.

Sebagai contoh, iklan di dalam katalog bagi set perabot ruang tamu menyatakan harganya sebagai "6 kali bayaran mudah $300". Jumlah harga $1800 dipamerkan, tetapi dengan cetak halus di kaki iklan dan dikaburkan dengan gambar ruang tamu. Harga tunggal $1800 tidak begitu menonjol dibandingkan dengan harga $300 dan oleh itu, perbuatan ini menyalahi undang-undang.

Apakah perbuatan tidak jujur?

Perbuatan tidak jujur ialah pernyataan atau tindakan yang begitu tidak munasabah sehingga bertentangan dengan hati nurani yang baik.

Antara contoh perbuatan yang tidak jujur ialah sesebuah perniagaan:

- tidak menjelaskan kontrak dengan betul kepada pengguna yang mereka tahu tidak bertutur bahasa Inggeris
- mendorong seseorang menandatangani kontrak kosong atau yang sangat tidak menguntungkan
- mengambil kesempatan terhadap keadaan pengguna, seperti lokasi terpencil
- menggunakan taktik mendesak seperti enggan menerima jawapan 'tidak'.

0285FT 2012

Untuk mendapatkan keterangan seterusnya, hubungilah 'Consumer Protection Agency' (Ajensi Perlindungan Pengguna) di tempat anda
Untuk mendapatkan bantuan bahasa, hubungilah talian 13 14 50 (dan minta dihubungi dengan jurubahasa bagi bahasa yang anda perlukan).

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

Suruhanjaya Persaingan Dan Pengguna Australia memikul tanggungjawab kebangsaan untuk memelihara persaingan, perdagangan secara adil dan perlindungan pengguna. Suruhanjaya ini boleh dihubungi melalui talian 1300 302 502.