Одбегнувајте нефер деловни постапки

Информативен лист за вашите права како купувач според австралискиот Закон за потрошувачи

Како потрошувач, вие сте заштитени од нефер постапки од страна на деловните компании.

Погрешно насочување или измамничко однесување

Погрешното или измамничко однесување подразбира реклами, промоции, цитати, изјави и претставувања што причинуваат погрешни впечатоци кај повеќето потрошувачи во поглед на цените, вредноста или квалитетот на потрошувачките производи или услуги.

Несподелување

Деловната компанија може да го прекрши законот доколку не сподели битни информации за некој производ или услуга.

На пример, доколку некој продавач знае дека потрошувачот што купува мобилен телефон живее во област со ограничена мрежна покриеност или без мрежна покриеност, а не му го каже тоа, таквиот продавач се впушта во погрешно насочување или измамничко однесување.

Предвидувања/мислења

Ветувањата, мислењата и предвидувањата можат да бидат погрешни или измамнички доколку лицето што дава такви изјави знае дека истите не се вистинити, ако не се грижи дали истите се вистинити или, и/или немало разумна основа за така да се искаже.

Негирања и ситни букви

Деловна компанија не може да се повика на ситните букви како изговор за тоа што ве насочила погрешно или ве измамила. Секој битен факт за некој производ или услуга треба да биде јасен и објавен на видливо место.

Лажни или погрешни претставувања

Деловната команија не може да дава погрешни претставувања на производи или услуги во поглед на:

- Цената или вредноста, стандардот, рокот, потеклото, квалитетот или нивото
- Стилот на составот, моделот или историјата на производите
- Препораки од луѓе што ги купиле или користеле истите
- Достапноста до сервиси за поправки или резервни делови
- Спонзорствата, одобренијата, функционалните карактеристики, додатоците или полезноста од нивното користење
- Потребата на купувачот од такви производи/услуги
- Секакви гаранции, декларации за рок на траење или услови кај истите

Исто така, незаконски е некоја деловна компанија да нуди рабати, подароци или награди без да има намера да ги обезбеди истите, или ако не ги обезбедува во форма како што биле понудени.

Рекламирање со мамки

Деловна компанија не може да рекламира производи или услуги со намалена цена доколку нема снабдено разумни количини за да ги купуваат потрошувачите.

На пример, малопродажник на електронска опрема води рекламна кампања за телевизори од 42 инчи со намалена цена, а продажбата трае една недела. Малопродажникот обично продава околу 20 такви телевизори неделно, дури и по редовна цена. Меѓутоа, за време на неделата со кампања, малопродажникот има на залиха само два телевизора, и одбива да порача друг телевизор за потрошувачот по намалена цена.

Ова се смета за рекламирање со мамење, бидејќи малопродажникот водел кампања која најверојатно ги охрабрува купувачите да влезат во продавницата, но немал доволно телевизори за да одговори на очекуваната побарувачка.

Погрешно примање на уплата

Деловна компанија не може да прими уплата за производи или услуги доколку нема намера да ги набави истите, или доколку не може да ги набави навремено.

На пример, изведувачот на дворно уредување се согласува да набави жолти камења за поплочување, иако знае дека на располагање има само сиви камења.

Земја на потекло на производите

Деловна компанија не може да дава лажни или погрешни изјави за тоа дали производите се направени, произведени или одгледани во одредена земја.

Тоа вклучува:

- ‘со потекло од’ или ‘произведено во’ одредена земја
- ‘произведено од’, ‘продукт на’ или ‘произведено во’ одредена земја
- Употреба на лого, како на пример логото ‘Направено во Австралија’
- Изјави дека производите, или состојките или деловите, биле ‘одгледани‘ во одредена земја.

На пример, доколку на пакувањето на прозводот стои дека тоа е ‘Австралиски производ’ тоа значи дека сите значајни состојки во тој производ и производството или изработката на производот се случиле во Австралија.

Со различни цени

Производ со различни цени е кога деловната компанија изложува некој производ со повеќе од една цена. На пример, цената на полицата може да е различна од онаа која се рекламира во каталогот. Доколку тоа се случи, деловната компанија мора да го продава производот по пониската цена, или да ги повлече производите од продажба додека не се корегира грешката во цената.

Единечна цена

Деловната команија не смее да промовира или назначува цена која се однесува само на дел од трошокот, освен ако не ја рекламира исто така и вкупната цена на видливо место

На пример, реклама од каталог за софа за дневна соба го наведува трошокот како “6 лесни рати од по 300 долари”. Вкупната цена од 1800 долари е прикажана, но со ситни букви на дното на рекламата, и е засенета од сликата на софата. Единечната цена од 1800 долари не е видливо прикажана како онаа од 300 долари, и затоа не е веројатно да е законска.

Што е несовесно однесување?

Несовесно однесување подразбира изјава или дејствие кое е толку неразумно што ги надминува границите на добра совест.

Примери за несовесно однесување се оние кога деловната компанија:

- Не му го разјаснува соодветно договорот на потрошувачот за кој знае дека не зборува англиски јазик
- Го поттикнува лицето да потпише бланко или крајно непогоден договор
- Ги искористува во своја полза околностите на потрошувачот, како на пример кога доаѓа од далечно место
- Користи тактики на силен притисок, како на пример не прифаќа “не“ за одговор

0285FT 2012

За повеќе информации, стапете во контакт со вашата локална агенција за заштита на потрошувачи.
За јазична помош јавете се на 13 14 50 (побарајте толкувач на вашиот јазик).

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

Австралиската Комисија за конкурентност и потрошувачи (Australian Competition and Consumer Commission) има национални одговорности за конкурентност, фер тргување и заштита на потрошувачите и можете да стапите во контакт на 1300 302 502.