

Haksız iş uygulamalarını önleme

Avustralya Tüketici Yasası'na göre alışveriş haklarınızla ilgili bir bilgi notu

Tüketici olarak işletmelerin haksız uygulamalarına karşı korunmaktasınız.

Yanlış yönlendiren veya aldatıcı uygulamalar

Yanlış yönlendiren veya aldatıcı uygulamalar; tüketici ürünlerinin veya hizmetlerinin fiyatı, değeri veya kalitesi hakkında tüketicilerin çoğunluğunda yanlış yönlendirici fikir oluşturan reklamlar, promosyonlar, alıntılar, beyanlar ve tanımlamalardır.

Bilgiyi Paylaşmama

Bir işletme, ürünü veya hizmetiyle ilgili önemli bilgileri paylaşmaması durumunda işletme kanunu ihlal etmiş olabilir.

Örneğin, bir satış görevlisi, cep telefonu alan bir tüketicinin cep telefonu kapsama alanının kısıtlı olduğu veya olmadığı bir bölgede yaşadığını bildiği halde bu durumu müşteriye söylemezse, bu görevli yanlış yönlendiren veya aldatıcı bir davranışta bulunmuş olur.

Tahminler/fikirler

Taahhütler, fikirler ve tahminler; bunları belirten kişinin söylediklerinin doğru olmadığını bilmesi, doğru veya yanlış olup olmadığını önemsememesi ve/veya bunları söylemesi için haklı bir gerekçesinin olmaması durumunda yanlış yönlendirici veya aldatıcı olabilir.

Yasal uyarılar ve küçük harflerle yazılan ayrıntılı bilgiler

İşletmeler, sizi yanlış yönlendirmeleri veya aldatmaları durumunda küçük harflerle yazılan ayrıntılı bilgileri gerekçe olarak gösteremez. Bir ürün veya hizmetle ilgili önemli bilgiler açık ve görünür bir şekilde belirtilmelidir.

Doğru olmayan veya yanlış yönlendiren tanımlamalar

Bir işletme ürünler veya hizmetler hakkında aşağıdaki konularla ilgili olarak doğru olmayan veya yanlış yönlendiren tanımlamalar yapamaz:

- fiyat veya değer, standart, yaş, menşei, kalite veya sınıf
- ürünlerin oluşum şekli, modeli veya geçmiş bilgileri
- satın alan veya kullanan kişilerin tavsiyeleri
- onarım tesislerinin veya yedek parçalarının piyasada bulunması
- sponsorluk, onay, performans özellikleri, aksesuarlar veya kullanım yararları

- satın alan kişinin ürüne olan ihtiyacı
- ürünle ilgili herhangi bir garanti, teminat veya koşul.

İşletmelerin, sunmayı düşünmedikleri veya belirtildiği gibi sunmadıkları indirim, hediye veya ödülleri sunmaları da yasalara aykırıdır.

Tuzak reklamlar

Örneğin, bir elektronik ürün satıcısı 42 inç'lik bir televizyonu bir hafta boyunca indirimli satacağını belirttiği büyük reklam kampanyası yürütüyor.

Bu satıcı, indirimsiz fiyatıyla satışa sunduğunda da bu televizyonlardan haftada genellikle yaklaşık olarak 20 adet satıyor. Ancak, kampanya haftasında stoklarda yalnızca iki adet televizyon var ve tüketicilerin televizyonu indirimli fiyattan alabilmesi için sipariş vermelerini kabul etmiyor.

Bu tür bir reklam, tuzak reklam olarak değerlendirilir çünkü satıcı müşterilerin mağazaya gelmelerini sağlama olasılığı olan bir reklam yayınlamıştır ama stoklarında beklenen talebi karşılamak için yeterli sayıda televizyon yoktur.

Ödemeyi yanlışlıkla kabul etmek

İşletmeler, sağlamayı düşünmedikleri veya zamanında sağlayamayacakları ürünler veya hizmetler için ödeme kabul edemez.

Buna örnek olarak, bir peyzaj mimarının piyasada yalnızca gri renkli kaldırım taşlarının satıldığını bilmesine rağmen sarı renkli kaldırım taşlarını sağlayacağını söyleyerek ödemeyi kabul etmesi verilebilir.

Ürünlerin menşei

Bir işletme, ürünlerin belirli bir ülkede yapılmaları, üretilmeleri veya yetiştirilmeleri konusunda yanlış veya yanlış yönlendirici beyanlarda bulunamaz.

Bu tür beyanlar şunları kapsar:

- belirli bir ülkede 'yapılmıştır' veya 'üretilmiştir'
- belirli bir ülkenin 'ürünü', 'üretimi' veya belirli bir ülkede 'üretilmiştir'
- 'Avustralya'da üretilmiştir' logosu gibi bir logonun kullanılması
- ürünlerin, içeriklerinin veya parçalarının belirli bir ülkede 'yetiştirilmiş' olduğunu belirten beyanlar

Örneğin, bir ürün paketi üzerinde 'Avustralya Ürünü' yazması durumunda, bu ürünün önemli içerik maddelerinin tümünün ve ürünün üretim veya imalat sürecinin Avustralya'da gerçekleşmiş olması zorunludur.

Tüketiciler için Bilgi Notu

Birden Çok Fiyat Koyma

Bir ürün için birden fazla fiyat koyulması, işletmenin bir ürünü birden fazla fiyatla satışa sunmasıdır. Raftaki ürünün fiyatının katalogda reklamı yapılan aynı ürünün fiyatından farklı olması buna örnek olarak verilebilir. Bu durumda, işletmenin ürünü düşük olan fiyattan satması veya fiyat hatası düzeltilene kadar ürünleri satıştan çekmesi zorunludur.

Tek Fiyat Koyma

Bir işletme, toplam tutarı açıkça belirtmediği sürece, değerini yalnızca bir kısmını oluşturan bir fiyatı tam fiyat gibi belirtebilir.

Örneğin, bir koltuk takımının fiyatı katalog reklamında "300 dolarlık 6 kolay ödeme" olarak belirtiliyor. Toplam fiyat olan 1800 dolar belirtilmiştir ancak reklamın alt kısmına küçük harflerle yazılmıştır ve koltuk takımının resminden dolayı görülmesi zor hale gelmiştir. 1800 dolar, 300 dolar gibi açık bir şekilde belirtilmemiş olduğundan bu durumun yasalara uygun olma olasılığı düşüktür.

Mantıksız davranış nedir?

Mantıksız davranış, normal bir mantığa uymayacak kadar saçma bir beyan veya eylemdir.

Mantıksız davranışlar:

- İngilizce bilmediğini bildikleri bir tüketiciye sözleşmeyle ilgili gereken açıklamaları yapmamak
- bir kişiyi boş veya uygun olmayan bir sözleşmeyi imzalamaya ikna etmek
- tüketicinin, uzak bir yerde yaşaması gibi özel koşullarını suiistimal etmek,
- 'hayır' cevabını kabul etmemek gibi baskı taktiklerini kullanmak.

0285FT 2012

Ayrıntılı bilgi için bölgenizdeki tüketici koruma kuruluşuna başvurabilirsiniz.

Dil konusunda yardım almak için 13 14 50 numaralı hattı arayabilirsiniz (kendi dilinizi konuşan bir tercüman isteyebilirsiniz).

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

Avustralya Rekabet ve Tüketiciyi Koruma Komisyonu'nun rekabet, adil ticaret ve tüketiciyi korumayla ilgili ulusal sorumlulukları vardır ve Komisyon'a 1300 302 502 numaralı hattan ulaşılabilir.