

Office of Fair Trading

Assurer un marché équitable et sûr aux habitants du Queensland

Nous fournissons toutes informations utiles et tout conseil sur vos droits et responsabilités en tant que consommateur ou exploitation commerciale opérant au Queensland.

Contactez-nous

Pour les services d'interprétation, appelez le 1800 512 451. Nous pouvons vous fournir des services gratuits d'interprétation par téléphone ou en face-à-face afin de vous aider à accéder aux informations et aux services de Fair Trading.

Notre site Web contient des informations détaillées sur vos droits et responsabilités en tant que consommateur ou exploitation commerciale au Queensland. Pour en savoir plus consultez notre site Web à www.qld.gov.au/fairtrading.

Achetez des biens et services

Gardez les conseils suivants à l'esprit lorsque vous faites vos courses:

- Créez un budget et dépensez de manière raisonnable. N'achetez pas de façon impulsive et essayez d'économiser votre argent pour le consacrer à de plus gros achats.
- Comparez les prix et effectuez vos recherches avant d'acheter.
- Connaissez vos droits et responsabilités en ce qui concerne le remboursement.
- Lisez et sauvegardez votre paperasserie. Assurez-vous de lire toutes les conditions générales avant de signer un contrat.
- Si vous avez un problème avec le produit ou les services que vous avez achetés, contactez l'entité commerciale pour essayer de résoudre le problème. Si vous n'avez toujours pas de succès, contactez-nous afin d'obtenir de l'aide pour régler le différend.

Vous avez droit à un remboursement, un échange ou une réparation si des produits ou services :

- ne durent pas un temps raisonnable
- ont un défaut que vous n'aviez pas vu au moment de l'achat
- ne font pas le travail que vous avez été amené à croire
- ne sont pas tels que décrits par un vendeur ou dans le matériel promotionnel
- ne correspondent pas à l'échantillon.

Une entité commerciale n'a pas lieu à vous rembourser si vous avez changé d'avis, choisis la mauvaise taille ou trouvé l'article moins cher ailleurs.



Escroqueries

Faites attention à éviter les escroqueries. Pour en savoir plus sur les escroqueries courantes et comment vous assurer de ne pas être pris au dépourvu visitez le site Web Scamwatch at www.scamwatch.gov.au. Rappelez-vous, que si une offre semble trop belle pour être vraie, c'est probablement une arnaque.

Vente et démarchage à domicile

Vous avez des droits supplémentaires lorsque des vendeurs ou commerçants viennent à votre domicile sans préavis. Si la vente vaut plus de 100 dollars, vous avez droit à une période de réflexion de 10 jours durant laquelle le vendeur ne peut pas encaisser d'argent (y compris des dépôts), commencer à travailler ou fournir des biens ou des services. Vous pouvez résilier le contrat, par écrit, à tout moment au cours de cette période.

Achats assez coûteux

Lorsque vous faites de très gros achats, comme une nouvelle maison ou voiture, nous vous recommandons de prendre des précautions supplémentaires. Notre site Web contient un guide détaillé pour l'achat d'une maison. Avant d'acheter une voiture d'occasion, procurez-vous un certificat de non-gage (PPSR) pour vous assurer qu'il n'y a plus d'argent dû sur la voiture par le propriétaire précédent.

Finance et crédit

Nous pouvons vous fournir des informations et des conseils sur l'achat d'articles à crédit et sur son utilisation judicieuse. Nous pouvons également vous orienter vers des services de conseils financiers si vous éprouvez des difficultés financières.

Entreprises certifiées

Pour aider à protéger les consommateurs, nous demandons aux commerçants de ces industries et professions d'avoir une licence:

- agents immobiliers
- fournisseurs de services de sécurité
- concessionnaires de véhicules
- brocanteurs et prêteurs sur gages
- collecteurs de dettes et huissiers de justice
- studios de tatouage et artistes
- opérateurs touristiques
- représentants.

Avant de traiter avec l'un de ces types de commerçants, demandez à voir leur licence. S'ils ne peuvent pas prouver qu'ils sont correctement agréés, ne les employez pas. Vous pouvez visiter notre site Web pour faire une vérification gratuite de leur licence.

Sans but lucratif

Si vous êtes impliqué dans la gestion d'une organisation à but non lucratif, vous pouvez la doter d'une personnalité morale pour donner aux membres une protection juridique supplémentaire. Si vous récoltez des fonds à des fins caritatives, vous devez vous inscrire auprès de nous.

Produits sûrs

Nous fournissons des informations détaillées sur les interdictions de produits dangereuses, les rappels de produits et sur la façon de protéger vos enfants et votre famille lors de l'utilisation de certains produits. Toutes les entités commerciales ont la responsabilité de s'assurer que les produits qu'elles vendent sont sans danger.