

부당한 사업관행 예방

호주 소비자 법에 의한 소비자 쇼핑 권리 가이드

소비자들은 업체의 부당한 사업관행으로부터 보호받습니다.

현혹적 혹은 기만적 행위

현혹적 혹은 기만적인 행위란 광고, 홍보, 인용, 설명 또는 표현과 관련하여 대부분의 소비자에게 소비재 또는 서비스의 가격, 가치 또는 품질에 대한 잘못된 생각을 심어주는 행위입니다.

침묵

업체에서 제품이나 서비스에 대한 주요 정보를 공유하지 않을 경우 법에 저촉될 수 있습니다.

예를 들어 판매 사원이 휴대폰을 구입하는 소비자의 거주 지역에서 휴대폰 서비스 영역에 제한이 있거나 사용이 불가능한데 이를 이야기하지 않을 경우, 그 판매 사원은 현혹적 혹은 기만적인 행위를 하는 것이 됩니다.

예측/의견

어떤 발언을 하는 데 있어, 그것이 사실이 아님을 알고 있거나, 그것이 사실인지 아닌지 관심이 없거나, 그러한 발언을 할 만한 합당한 근거가 없는 경우, 이러한 약속, 의견 및 예측은 현혹적 혹은 기만적인 행위입니다.

Disclaimers 및 작은 활자

작은 활자로 소비자를 오인 혹은 현혹시킨 업체는 이를 변명으로 사용할 수 없습니다. 제품이나 서비스에 대한 주요 사실은 명확하고 눈에 띄게 드러나야 합니다.

거짓 또는 현혹적인 표현

업체는 제품이나 서비스의 다음과 같은 점에 대해 거짓되거나 현혹적인 표현을 사용할 수 없습니다.

- 가격 또는 가치, 표준, 연도, 원산지, 품질 또는 등급
- 제품의 구성 형태, 모델 또는 이력
- 사용하거나 구입한 사람들의 후기
- 수리 시설 또는 예비 부품 유무
- 스폰서, 승인, 성능 특징, 액세서리 또는 사용상의 장점
- 구매자의 필요
- 보장, 품질보증 또는 상태

업체에서 환불, 사은품 또는 경품을 제공할 의사가 없으면서 이를 제의하거나, 이를 제한대로 제공하지 않는 것 역시 불법입니다.

미끼 광고

업체에서는 고객들이 구입할 만큼 충분한 물량이 없는 경우, 제품이나 서비스를 할인된 가격으로 광고할 수 없습니다.

예를 들어, 전자제품 소매상이 일주일 간의 세일 기간 동안 42인치 TV 할인에 대하여 대형 광고를 합니다. 이 소매상은 보통 한 주에 정가를 받고도 이 TV를 20대 정도 판매합니다.

그러나 광고 기간 동안 소매상은 고작 2대의 TV 재고를 마련하고 소비자를 위해 할인 가격으로 TV 주문을 넣기를 거부합니다. 이런 경우를 미끼 광고라 할 수 있는데, 그 이유는 고객들을 매장으로 끌어들이기 위한 광고를 했지만 기대 수요를 충족시킬 TV물량을 충분히 가지고 있지 않기 때문입니다.

잘못 수령한 대금

업체는 공급할 의도가 없거나 알맞은 시간 안에 제공할 수 없는 제품이나 서비스에 대한 대금을 수령할 수 없습니다.

예를 들어, 조경사가 회색 포석만 있다는 사실을 알고도 황색 포석을 제공하기로 하고 돈을 받는 경우입니다.

제품 원산지

업체는 어떤 제품이 특정 국가에서 제작되거나 생산되거나 재배되었다는 사실에 대해 거짓되거나 현혹적인 주장을 할 수 없습니다.

예로는 다음과 같습니다.

- 특정 국가 ‘원산지’ 또는 ‘제작’
- 특정 국가의 ‘농산물’, ‘생산물’ 또는 특정 국가에서 ‘생산됨’
- 로고 사용. 예를 들어 ‘호주산 (Made in Australia)’ 로고
- 제품, 재료, 구성 성분이 특정 국가에서 ‘재배된 것’ 이라는 주장

예를 들어 제품 포장에 ‘호주 농산물 (Produce of Australia)’이라고 적혀 있다면, 해당 농산물의 모든 주요 재료 및 그 생산 또는 제조가 반드시 호주에서 이루어졌어야 합니다.

정보안내서

다중 가격

다중 가격은 업체에서 하나 이상의 가격으로 물건을 전시하는 것을 말합니다. 예를 들어 진열대의 가격이 카탈로그에 광고된 것과 다를 수 있습니다. 이런 경우 업체는 둘 중 보다 저렴한 가격으로 물건을 팔거나, 가격 오류를 수정할 때까지 제품을 판매하지 말아야 합니다.

단일 가격

총 가격을 확실하게 광고하지 않는 경우, 업체는 비용의 일부를 가격으로 홍보하거나 설명해서는 안 됩니다.

예를 들어 카탈로그의 소파 광고에서 가격을 "\$300로 6번 분할 납부"라고 설명합니다. 총 가격인 \$1800이 게시되긴 하였으나, 광고의 밑면에 작은 글자로 쓰여 있고, 소파 그림에 가려 있습니다. 단일 가격인 \$1800이 \$300만큼 잘 보이지 않기 때문에 불법일 가능성이 높습니다.

비양심적인 행위란?

비양심적인 행동은 양심에 저촉될 만큼 비합리적인 진술이나 행동을 말합니다.

업체의 비양심적 행위의 예는 다음과 같습니다.

- 소비자가 영어를 못하는 것을 알고 계약 내용을 제대로 설명하지 않는 것
- 백지 계약서나 매우 불공정한 계약서에 서명하도록 유도하는 것
- 외딴 지역과 같은 고객의 상황을 약점으로 이용하는 것,
- 소비자의 거절을 거부하는 등 고압적인 전술을 쓰는 것

0285FT 2012

보다 자세한 정보는 현지 소비자 보호 기관에 연락하십시오.
언어적인 도움이 필요하시면, 13 14 50으로 전화하십시오. (한국어 통역사를 부탁드립니다).

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

호주 경쟁 및 소비자 위원회(Australian Competition and Consumer Commission)는 경쟁, 공정 거래, 그리고 소비자 보호에 대한 전국적인 책임을 보유하고 있으며, 1300 302 502번으로 연락하실 수 있습니다.