

# 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.