

# หลีกเลี่ยงการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม

เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของท่านตามกฎหมายผู้บริโภคของออสเตรเลีย

ในฐานะผู้บริโภค ท่านได้รับความคุ้มครองจากการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม

## การทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง

การทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวงนั้นเกี่ยวข้องกับการโฆษณา โปรโมชัน การเสนอราคา คำกล่าว และการรับประกันที่ทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจผิดของลูกค้าส่วนใหญ่เกี่ยวกับราคา คุณค่า หรือคุณภาพของสินค้าหรือบริการสำหรับผู้บริโภค

## การไม่เปิดเผยข้อมูล

ธุรกิจจะทำผิดกฎหมายถ้าไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ตัวอย่างเช่น พนักงานขายคนหนึ่งทราบว่าคุณจะซื้อโทรศัพท์มือถือที่นั่นอาศัยอยู่ในบริเวณที่ไม่มีสัญญาณหรือมีสัญญาณน้อย แต่ไม่ยอมบอกให้ผู้บริโภคทราบ ก็จัดได้ว่าพนักงานขายคนดังกล่าวทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวง

## การคาดการณ์/ความคิดเห็น

คำสัญญา ความเห็น และการคาดการณ์ก็สามารถทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวงได้ถ้าบุคคลที่กล่าวถ้อยคำดังกล่าวนั้นทราบอยู่แล้วว่าไม่จริง ไม่ใส่ใจว่าเป็นจริงหรือเท็จ และ/หรือไม่มีเหตุผลอันควรที่จะกล่าวถ้อยคำดังกล่าว

## การปฏิเสธความรับผิดชอบและตัวอักษรขนาดเล็ก

ห้ามธุรกิจใช้เงื่อนไขที่มีตัวอักษรขนาดเล็กมาเป็นข้ออ้างในการทำให้เข้าใจผิดหรือหลอกลวงท่าน ข้อเท็จจริงใดๆเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการควรติดแสดงไว้อย่างชัดเจนและเด่นชัด

## การรับประกันอย่างเป็นเท็จหรือทำให้เข้าใจผิด

ห้ามธุรกิจรับประกันอย่างเป็นเท็จหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในด้านต่อไปนี้:

- ราคาหรือคุณค่า มาตรฐาน อายุ แหล่งที่มา คุณภาพ หรือเกรด
- ลักษณะส่วนประกอบ รุ่น หรือประวัติของสินค้า
- คำรับรองจากบุคคลที่ซื้อหรือใช้สินค้านั้น
- ความพร้อมของสถานที่ซ่อมหรืออะไหล่
- การสนับสนุน การอนุมัติ ลักษณะการใช้งาน อุปกรณ์ประกอบ หรือประโยชน์ในการใช้งาน
- ความจำเป็นของผู้ซื้อ
- การรับประกัน การรับรอง หรือเงื่อนไขใดๆเกี่ยวกับสินค้า

จะเป็นเรื่องผิดกฎหมายถ้าธุรกิจเสนอการจ่ายเงินคืนหรือรีเบต ของขวัญ หรือรางวัลโดยไม่ได้เจตนาที่จะให้จริงๆ หรือไม่ได้ให้ตามที่ได้สัญญาไว้

## โฆษณาแบบสับหลอก

ห้ามธุรกิจโฆษณาสินค้าหรือบริการในราคาลดพิเศษถ้าไม่ได้มีสินค้าดังกล่าวในปริมาณที่เพียงพอพร้อมขายให้ผู้บริโภคจริง

ตัวอย่างเช่น ผู้ขายปลีกอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์รายหนึ่งทำการโฆษณาครั้งใหญ่ว่าตนจะขายโทรทัศน์ขนาด 42 นิ้วในราคาลดพิเศษเป็นเวลาหนึ่งสัปดาห์ ปกติแล้วผู้ขายปลีกจะขายโทรทัศน์แบบนี้ได้ราวสัปดาห์ละ 20 เครื่อง แม้จะในราคาเต็ม อย่างไรก็ตาม ในสัปดาห์ที่โฆษณาว่าจะลดราคานั้น ผู้ขายปลีกมีโทรทัศน์รุ่นดังกล่าวแค่สองเครื่องเท่านั้นและปฏิเสธที่จะขายโทรทัศน์ให้ผู้บริโภคในราคาลดพิเศษ

การทำเช่นนี้จะถือได้ว่าเป็นการโฆษณาแบบสับหลอก เพราะผู้ขายปลีกทำการโฆษณาที่ น่าจะจูงใจให้ผู้บริโภคมาที่ร้านของตน แต่กลับไม่มีโทรทัศน์เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการตามที่คาดไว้

## การรับเงินอย่างไม่สุจริต

ห้ามธุรกิจรับเงินค่าสินค้าหรือบริการถ้าไม่ได้ตั้งใจที่จะจัดหาสินค้าให้จริง หรือไม่สามารถจัดหาได้ในเวลาที่เหมาะสม

ตัวอย่างเช่น นักจัดสวนคนหนึ่งตกลงว่าจะจัดหาหินปูพื้นสี่หลิ่งและรับเงินไว้ทั้งๆที่ทราบอยู่แล้วว่าหินปูพื้นนั้นมีแค่สี่เทาเท่านั้น

## ประเทศแหล่งที่มาของสินค้า

ห้ามธุรกิจหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับประเทศที่ทำ ผลิตภัณฑ์หรือปลูกสินค้า

ซึ่งได้แก่:

- การ 'ทำใน' หรือ 'ผลิตใน' ประเทศใดประเทศหนึ่ง
- การ 'เป็นผลผลิตของ', 'ผลิตภัณฑ์ของ' หรือ 'สร้างขึ้น' ประเทศใดประเทศหนึ่ง
- การใช้ตราสัญลักษณ์ ตัวอย่างเช่นสัญลักษณ์ 'ทำในออสเตรเลีย'
- การอ้างว่าสินค้า หรือส่วนผสมหรือส่วนประกอบนั้น 'ปลูกใน' ประเทศใดประเทศหนึ่ง

ตัวอย่างเช่น ถ้าบนบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์มีข้อความว่า 'ผลผลิตของออสเตรเลีย' ก็หมายความว่าส่วนผสมสำคัญทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว รวมทั้งการผลิตหรือการสร้างผลิตภัณฑ์นั้นจะต้องเกิดขึ้นในออสเตรเลีย

## เอกสารข้อมูล

### การตั้งราคาขั้นต่ำ

การตั้งราคาขั้นต่ำคือการที่ธุรกิจติดแสดงราคาของสินค้าชิ้นหนึ่งหลายราคา ตัวอย่างเช่น ราคาบนชั้นวางอาจจะแตกต่างไปจากที่โฆษณาในแค็ตตาล็อกสินค้า ถ้าเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ธุรกิจจะต้องขายสินค้าในราคาที่ต่ำกว่าหรือยกเลิกการขายสินค้าดังกล่าวจนกว่าจะมีการแก้ไขความผิดพลาดของราคา

### การตั้งราคาเดียว

ห้ามธุรกิจโฆษณาหรือระบุราคาที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของราคารวม เว้นแต่จะโฆษณาราคารวมไว้อย่างชัดเจนด้วย

ตัวอย่างเช่น การโฆษณาในแค็ตตาล็อกของเฟอร์นิเจอร์ชุดหนึ่งระบุราคาไว้ว่า 'จ่ายง่ายๆ 300 เหรียญ 6 งวด' มีการติดแสดงราคารวมไว้คือ \$1800 แต่เป็นตัวอักษรขนาดเล็กที่ด้านล่างของเอกสารโฆษณาดังกล่าว และถูกบังโดยรูปภาพของเฟอร์นิเจอร์ดังกล่าว ราคา \$1800 นั้นไม่เห็นเด่นชัดเท่าราคา \$300 และดังนั้นจึงไม่น่าจะถูกกฎหมาย

### การทำผิดมโนธรรม?

การกระทำที่ผิดมโนธรรมหมายถึงข้อความหรือการกระทำที่ไร้เหตุผลจนขาดคุณธรรมที่ดี

ตัวอย่างของการทำผิดมโนธรรมได้แก่การที่ธุรกิจ:

- ไม่อธิบายสัญญาอย่างเหมาะสมให้แก่ผู้บริโภคที่ตนทราบว่าพูดอังกฤษไม่ได้
- ชักจูงให้ลูกค้าลงชื่อในสัญญาที่ไม่มีข้อความหรือสัญญาที่เสียเปรียบอย่างมาก
- ฉกฉวยประโยชน์จากสถานการณ์ของผู้บริโภค อย่างเช่นที่ตั้งที่ห่างไกล
- การใช้กลยุทธ์กดดันอย่างเช่นการปฏิเสธที่จะยอมรับคำตอบว่าไม่

ดูรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่าน  
ต้องการความช่วยเหลือทางภาษากรุณาติดต่อเบอร์ 13 14 50 (ขอพูดกับล่ามในภาษาของท่าน)

**ออสเตรเลียคพิทอลเทอร์ริทอรี**  
Access Canberra โทร. 13 22 81

**นิวเซาท์เวลส์**  
NSW Fair Trading โทร. 13 32 20

**นอร์เทิร์นเทอร์ริทอรี**  
Consumer Affairs โทร. 1800 019 319

**ควีนส์แลนด์**  
Office of Fair Trading โทร. 13 QGOV (13 74 68)

**เซาท์ออสเตรเลีย**  
Consumer and Business Services โทร. 13 18 82

**แทสเมเนีย**  
Consumer Building and Occupational Services  
โทร. 1300 654 499

**วิกตอเรีย**  
Consumer Affairs Victoria โทร. 1300 55 81 81

**เวสต์เทิร์นออสเตรเลีย**  
Department of Commerce โทร. 1300 30 40 54

คณะกรรมการการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลียมีความรับผิดชอบระดับชาติในด้านการแข่งขัน การค้าที่เป็นธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค และท่านสามารถติดต่อได้ที่เบอร์โทร 1300 302 502