

避免不公平商业行为

情况说明书——《澳大利亚消费者权益保护法》所规定的消费者购物权

法律保护消费者免遭商家不公平行为侵害的权利。

误导或欺骗行为

误导或欺骗行为是指商家通过广告、促销、报价、说明和表述，致使大多数消费者对商品或服务的价格、价值或质量产生错误印象。

沉默

商家如果不披露有关产品或服务的重要信息，就可能违反法律。

例如，如果销售人员明知某个购买手机的消费者居住在通讯网络覆盖不全或不覆盖的地区，但却没有将这一情况告诉消费者，该销售人员的行为就是误导或欺骗。

预言/看法

如果陈述者明知其陈述不真实、不在乎其陈述是否真实，和/或所做的陈述没有任何合理依据，则其陈述（承诺、看法和预言）可能属于误导或欺骗。

免责声明与微小字体

商家不得利用微小字体进行误导或欺骗。有关商品或服务的任何重要事实均应清楚醒目地标明。

虚假或误导性陈述

商家不得就以下方面对商品或服务做出虚假或误导性陈述：

- 价格或价值、标准、使用期、产地、质量或等级
- 商品的设计式样、型号及历史
- 商品或服务购买者或使用者的证言
- 维修点或备件的可及性
- 赞助、认可、性能特点、附件或使用好处
- 购买者对商品或服务的需要性
- 有关商品或服务的任何保证、担保或条件。

商家在无意提供回赠款（rebate）、礼品或奖品的情况下做出承诺，或者不按照承诺予以提供，也属违法行为。

诱饵广告

商家如果无合理的供应量供消费者购买，则不得为其商品或服务做折扣价广告。

例如，某个电器零售商为其42英寸电视机大做广告宣传，声称一周内购买可享受折扣价。即便是以全价销售，该零售商通常每周售出约20台这种型号的电视机。然而在广告宣传的那一周，该零售商只有两台电视机存货，而且拒绝以折扣价格为消费者订购电视机。

这种广告将被视为诱饵广告，因为该零售商所做的广告很可能会促使消费者前来商店，但却不在商店备有足够的电视机满足预期需求。

错误地接受付款

如果商家无意或无法及时提供商品或服务，则不得接受付款。

例如，某个园林设计商明知自己只有灰色铺路石，但却同意提供黄色铺路石并接受了付款。

商品原产国

商家不得对商品是否产自或生长自某个特定国家做出虚假或误导性声明。

这包括：

- “制造于”或“生产于”某个特定国家
- 某个特定国家“的产品”，或“产于”某个特定国家
- 使用标识，例如，“澳大利亚制造”标识
- 声称商品、配料或成分“生长于”某个特定国家。

例如，如果某一产品的包装上声称该产品是“澳大利亚出产”，则意味着该产品的所有主要配料均必须产于澳大利亚，而且其生产或制造也必须是在澳大利亚进行的。

情况说明书

定价不一

定价不一是指某个商家的某一种商品标示一种以上的价格。例如，货架上的价格可能不同于产品目录广告中的价格。如果发生这种情况，该商家必须以较低的价格销售该商品，或者停止销售该商品，直至价格错误得到更正为止。

单价

商家不得以商品的部分价格进行促销或宣传，除非同时显著地标明该商品的总价格。

例如，某套沙发的宣传广告标明的价格是“6次300元轻松付款”。广告虽然也标明了总价格是1800元，但总价格用微小字体标在该广告的最下方，且因沙发图像很显眼而不易被注意到。所标的1800元单价不像300元那样显著，因此很可能不合法。

什么是显失公平行为？

显失公平行为是指某一陈述或行为非常不合理，已经达到违背道德良心的程度。

显失公平行为的例子包括商家：

- 明知某个消费者不会讲英语，也不仔细向其解释合同内容
- 诱使某人签署空白或对其非常不利的合同
- 利用消费者的处境（如在偏远地区等）谋利
- 使用高压战术，例如，拒绝接受否定回答。

0285FT 2012

查询更多信息，请与您当地的消费者保护机构联络。
如需语言协助，请致电13 14 50（要求提供一位讲您的语言的译员）。

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

澳大利亚竞争与消费者委员会负责全国的竞争、公平交易及消费者保护事宜。电话：1300 302 502