

避免不公平商業行為

情況說明書——『澳洲消費者權益保護法』所規定的消費者購物權

法律保護消費者免遭商家不公平行為侵害的權利。

誤導或欺騙行為

誤導或欺騙行為是指商家透過廣告、促銷、報價、說明和表述，致使大多數消費者對商品或服務的價格、價值或品質產生錯誤印象。

沉默

商家若不披露有關產品或服務的重要資訊，就可能違反法律。

例如，若銷售人員明知某個購買手機的消費者居住在通訊網絡覆蓋不全或不覆蓋的地區，但卻沒有將這一情況告訴消費者，該銷售人員的行為就是誤導或欺騙。

預言/看法

若陳述者明知其陳述不真實、不在乎其陳述是否真實，和/或所做的陳述沒有任何合理依據，則其陳述（承諾、看法和預言）可能屬於誤導或欺騙。

免責聲明與微小字體

商家不得利用微小字體進行誤導或欺騙。有關商品或服務的任何重要事實均應清楚醒目地標明。

虛假或誤導性陳述

商家不得就以下方面對商品或服務做出虛假或誤導性陳述：

- 價格或價值、標準、使用期、產地、品質或等級
- 商品的設計式樣、型號及歷史
- 商品或服務購買者或使用者的證言
- 維修點或備件的可及性
- 贊助、認可、性能特點、附件或使用好處
- 購買者對商品或服務的需要性
- 有關商品或服務的任何保證、擔保或條件。

商家在無意提供回贈款（rebate）、禮品或獎品的情況下做出承諾，或者不按照承諾予以提供，亦屬違法行為。

誘餌廣告

商家若無合理的供應量供消費者購買，則不得為其商品或服務做折扣價廣告。

例如，某個電器零售商為其42英寸電視機大作廣告宣傳，聲稱一週內購買可享受折扣價。即便是以全價銷售，該零售商通常每週售出約20臺這種型號的電視機。然而在廣告宣傳的那一週，該零售商只有兩臺電視機存貨，而且拒絕以折扣價格為消費者訂購電視機。

這種廣告將被視為誘餌廣告，因為該零售商所做的廣告很可能會促使消費者前來商店，但卻不在商店備有足夠的電視機滿足預期需求。

錯誤地接受付款

若商家無意或無法及時提供商品或服務，則不得接受付款。

例如，某個園林設計商明知自己只有灰色鋪路石，但卻同意提供黃色鋪路石並接受了付款。

商品原產國

商家不得對商品是否產自或生長自某個特定國家做出虛假或誤導性聲明。

這包括：

- 『製造於』或『生產於』某個特定國家
- 某個特定國家『的產品』，或『產於』某個特定國家
- 使用標識，例如，『澳洲製造』標識
- 聲稱商品、配料或成分『生長於』某個特定國家。

例如，若某一產品的包裝上聲稱該產品是『澳洲出產』，則意味著該產品的所有主要配料均必須產於澳洲，而且其生產或製造也必須是在澳洲進行的。

情況說明書

定價不一

定價不一是指某個商家的某一種商品標示一種以上的價格。例如，貨架上的價格可能不同於產品目錄廣告中的價格。若發生這種情況，該商家必須以較低的價格銷售該商品，或者停止銷售該商品，直至價格錯誤得到更正為止。

單價

商家不得以商品的部分價格進行促銷或宣傳，除非同時顯著地標明該商品的總價格。

例如，某套沙發的宣傳廣告標明的價格是『6次300元輕鬆付款』。廣告雖然也標明了總價格是1800元，但總價格用微小字體標在該廣告的最下方，且因沙發圖像很顯眼而不易被注意到。所標的1800元單價不像300元那樣顯著，因此很可能不合法。

什麼是顯失公平行為？

顯失公平行為是指某一陳述或行為非常不合理，已經達到違背道德良心的程度。

顯失公平行為的例子包括商家：

- 明知某個消費者不會講英語，也不仔細向其解釋合同內容
- 誘使某人簽署空白或對其非常不利的合同
- 利用消費者的處境（如在偏遠地區等）謀利
- 使用高壓戰術，例如拒絕接受否定回答。

0285FT 2012

查詢更多資訊，請與您當地的消費者保護機構聯絡。
如需語言協助，請致電13 14 50（要求提供講您的語言的譯員）。

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

澳洲競爭與消費者委員會負責全國的競爭、公平交易及消費者保護事宜。電話：1300 302 502