

《公平交易法》

网上买卖



本简介旨在让任何进行网上购买或销售的人了解《公平交易法》和《消费者保护法》对这类交易的规定。

互联网已经改变了消费者购买商品和服务的方式，他们只需点击按钮便可以进行购买，不论是食品杂货还是飞往瓦努阿图的机票。互联网也给卖家提供了全新的商机，商家可以通过网上商店扩充他们砖瓦和灰浆的零售业务，或者完全取消砖瓦和灰浆的零售店。

但是，互联网并不是一个完全“自由模式”。《公平交易法》适用于所有向新西兰消费者做广告或出售商品的网络商家，即使经营者身处新西兰境外。

互联网并不是一个完全
“自由模式”的销售平台。

网上销售的经营者还必须表明他们是在经营，以便消费者确保他们的权益受到《公平交易法》和《消费者保护法》的保障。

网上销售的类型

网上销售有很多不同的方式，包括：

- 网站或智能手机应用
- 电子邮件
- 短信
- 社交媒体
- 网上拍卖，如Trade Me和eBay
- 每日特价和团购网站。

《公平交易法》和《消费者保护法》适用于所有通过这些渠道提供优惠和销售的行为。经营者选择哪种促销媒体并不重要。

《公平交易法》何时适用？

《公平交易法》适用于**有贸易行为**的网上卖家。

哪些属于贸易行为？

《公平交易法》对“贸易”的定义非常广泛。贸易行为的定义是“任何贸易、工业、专业、职业、商业活动或与供应或获得商品或服务有关的活动”。

是否在进行贸易行为取决于卖方及其所出售商品的具体情况。某个人是否在进行贸易行为与许多因素有关，包括他们是否：

- 定期或经常在网上销售商品或服务
- 制造、购买或收购意图作为销售的产品
- 注册了GST
- 有员工或助理帮助管理他们的销售工作
- 已经成立了一家公司或构建了另一种贸易途径。

除此以外，还有其他因素也可能说明某个人是否在进行贸易行为。卖家如果不确定他们是否在进行贸易行为，应咨询法律建议。

卖方不能以利用其他人代表他们提供或出售商品或服务的方式来逃避《公平交易法》或《消费者保护法》中他们应尽的义务。这类情况下，主卖家仍属于有贸易行为，代表他们出售的人(他们的代理人)也可能承担责任。

最初是为自用而购买或收购的物品在进行出售时不属于贸易行为。

公开商家的贸易身份

《公平交易法》要求任何进行贸易行为的人在网销售商品或服务时应向消费者明确说明。如此，消费者了解他们是受到《公平交易法》和《消费者保护法》的保障。

经营者必须在网上每一处消费者可以完成网上购买的地方清楚显示他们的贸易状态。最好的做法是经营者从一开始就明晰其贸易状态，并在其用于贸易的所有网站或平台上公开其贸易身份。委员会可以对任何不披露贸易身份的经营者予以侵权通知以及最高\$1000纽币的罚款。

任何提供网上销售平台的中介机构(如网上拍卖或每日特价网站)都必须采取合理的措施，确保使用这类平台的经营者公开其贸易身份。

您可以在www.comcom.govt.nz/fair-trading-act-fact-sheets上查阅更多包括《公平交易法》等不同内容的简介。



《公平交易法》要求任何进行贸易行为的人在网销售商品或服务时应向消费者明确说明。这样做让消费者了解他们是受到《公平交易法》和《消费者保护法》的保障。

案例

本恩到海外度假。在国外时，他为自己买了一双鞋子，还另外买了9双鞋子并在回家后放到网上销售。当本恩出售这九双鞋时，他正在做贸易，因为他买这些鞋子的目的是为了出售。本恩的网上售卖这9双鞋子时必须表明他是商家的身份出售这些鞋子的。本恩必须遵守《公平交易法》和《消费者保护法》中的相关规定。

凯特有一个年幼的儿子。她在网上出售他已经不合身的衣服。尽管在网上出售了很多她儿子的衣服，凯特并没有进行贸易，因为她卖的衣服最初是为个人所用而购买的。



宝拉经常购买书籍，看完后会在网上出售。出售这些书籍时，宝拉没有在进行贸易，因为她购买的是供其个人使用的书籍。宝拉还在家里做一些珠宝首饰，并通过网上拍卖出售。出售这些珠宝时，宝拉是在进行贸易行为，因为她制作这些珠宝首饰的目的是为了出售。宝拉在销售珠宝时必须遵守《公平交易法》和《消费者保护法》的规定。

利亚姆是一名销售汽车的注册汽车经销商。他的一位顾客在购买一辆新车时抵价了一辆旧车。利亚姆要求他叔叔代他出售这辆旧车，试图逃避相关消费者法规的责任。

利亚姆在其叔叔出售汽车时仍是在进行贸易，因为根据《公平交易法》的规定，他的叔叔是其代理人，而利亚姆仍然对此交易负责。利亚姆的叔叔也可能因为作为他的代理人而违反了《消费者保护法》，同时因为协助利亚姆而违反了《公平交易法》。



在网上销售应尽的义务有哪些？

网上销售的交易者需要遵守《公平交易法》和《消费者保护法》的相关规定。

《公平交易法》

根据《公平交易法》，网上销售商品的商家必须：

- 向潜在买家说明他们正在进行贸易(见上文)
- 确保对商品或服务有准确的说明，并且不会误导或欺骗消费者
- 不会对消费者应有的权利和义务进行误导
- 避免进行不公平的销售行为，如诱售广告或传销
- 对其产品或服务提出的任何宣传，无论是明示或暗示，都应有合理的依据。
您可以在 www.comcom.govt.nz/unsubstantiated-representations 上简介中找到关于未经证实的表述的详细信息
- 遵守相关产品安全和消费者信息标准，并且不应出售任何已收到不安全商品警告而被禁止的商品。

《消费者保护法》

《消费者保护法》适用于所有从商家购买并用于个人、家庭和日常用途的商品和服务。

根据《消费者保护法》，商品必须与其描述相符，不含未说明的缺陷，并且能适得其用、安全、耐用、具有合格的质量，以及整体外观及外部结构符合标准。

商业委员会不强制执行《消费者保护法》。然而，根据《消费者保护法》(或其他法律)规定，任何对消费者的权利提出误导性声明的经营者可能违反委员会执行的《公平交易法》。

您可以在 www.consumeraffairs.govt.nz/for-consumers/law/consumer-guarantees-act 上查阅更多根据消费者保护法您所拥有的权利

产品安全和消费者信息标准

现有六种商品有安全标准。包括：



- 婴儿学步车
- 儿童睡衣
- 儿童玩具
- 家用婴儿床
- 打火机
- 脚踏自行车

现有五类消费者信息标准。包括：

- 保养标签
- 服装和鞋类原产地标签
- 纤维含量标签
- 二手汽车
- 耗水率标签方案

您可以在 www.comcom.govt.nz/fair-trading 上查阅更多关于产品安全和消费者信息标准的信息

您可以在 www.consumeraffairs.govt.nz/legislation-policy/acts-regulation/product-safetystandards/unsafe-goods-notices/current-bans 上查阅更多关于不安全产品警告的信息

商业委员会不强制执行《消费者保护法》。然而，根据《消费者保护法》(或其他法律)规定，任何对消费者的权利提出误导性声明的经营者可能违反委员会执行的《公平交易法》。



网上销售时涉及《公平交易法》的常见问题

委员会发现了一些网上销售常见的问题。

条款和条件

经营者应确保任何网上销售的条款和条件都清晰易见。这包括与价格、质量和条件、交货、退货和保证等有关的条款。

经营者还需要确保在报价过程中传达准确的信息。

经营者不得在细则或链接页面上隐含合格的条件、限制和其他重要条款信息。任何可能对消费者重要的条款都必须在报价中明显表示。

商品和服务供给情况

经营者不得销售任何他们无法在合理情况下按条款提供的商品或服务。

经营者必须清楚准确地向消费者提供商品和服务的供给情况以及何时可以收到货品或服务等信息。

案例

一名旅游促销员为某音乐会销售从基督城到但尼丁的火车之旅。该促销员明知所销售的时间段期间火车客运车厢可能无法运载乘客。他在音乐会前三天仍继续接受预订，然后建议顾客把火车改为巴士。该公司董事被起诉并罚款，而且责令赔偿受影响的顾客。

没有存货的经营者

并非所有的网上经营者都有现存货。某些经营者只有在接受订单或网上出售货品时才会购买货品。这类经营者需要确保他们对供货情况和交货时间有准确的说明，而且除非经营者有合理的依据认为他们能根据宣传所述完成所有订单，否则不应销售这些商品。

每日优惠和销售优惠券

通过每日优惠或团购网站提供商品或服务的经营商必须有完成他们出售的每笔交易的能力。

出售优惠券时，经营者必须在客户购买优惠之前明确说明优惠券必须兑换的时限。经营者出售优惠券时还必须确保他们有足够的资源(存货、员工、预订时间段等)能在合理时间内兑现每张优惠券。如果经营者只能够满足一定数量的销售，应该将优惠券限制在可控的数量，并向消费者明确指出哪些日期是无法兑换优惠券的，或者无法兑换时，确保客户可获得退款。

购买者没有义务因为卖家“已经订满”或者无法在合理的时间内兑换的理由而承担无法使用这张优惠券的后果。

案例

玛丽在经营一家小餐馆，并试图通过提供打折晚餐优惠来提高销售额。晚餐券有效期为一年，玛丽没有限定销售优惠券的数量。

塞巴斯蒂安还有其他600位顾客都购买了一张这样的晚餐券。塞巴斯蒂安打电话到玛丽的餐厅，要求预订下个月晚餐时间。他却被告知以下六个月都预订满了。

餐馆的行为很可能违反了《公平交易法》，提供无限量的晚餐券，玛丽不太可能有合理的理由相信她可以满足所有的预定。

虽然玛丽不可能知道应该出售多少张晚餐券，但她一定了解自己餐馆可承受多少顾客量。玛丽本应限制出售优惠券的数量。而要求塞巴斯蒂安等待兑换优惠券的时间也是不合理的。



交货

与任何在购买时没有当场供货的商家(如电话营销或邮购等)相同，网上经营者必须确保交货条款清晰并可以满足要求。这些包括运费、税费、收费和估计的交货时间。

案例

委员会向公众发布了关于使用“先交货，后付款”网络诈骗手段的警示。该网站的做法是向消费者递送网上购物篮中还没有付款的商品。许多消费者不知道商品会在没有付款的情况下就发货。如果客户不付款，该网站则向客户出发票、增加费用，并威胁会有讨债公司去讨债。

虚假竞拍

根据《公平交易法》，供应商或卖家只能在以下情况才可自己的网上拍卖中竞拍或找人代替他们竞标：

- 网上拍卖有底价
- 卖方出价低于底价
- 在制定该拍卖时已经明示为卖家竞拍。

除此以外，根据《公平交易法》规定，卖家或卖方在任何其他情况下竞拍都是非法的，因为这会在价格方面误导真正参与竞拍的人。这种非法行为被称为“虚假竞拍”。

案例

奥克兰一名汽车经销商使用20个不同的Trade Me会员身份在其530个\$1纽币保底价在网上拍卖中的进行竞拍，目的是提高其销售汽车的价格。此经销商被起诉并罚款，并且责令向已经受影响的客户支付赔偿金。



价格比较

经营者通常将商品或服务的价格与通常价格或建议零售价(RRP)进行比较，向消费者显示现在可以用更便宜的价格购买。这是每日特价和团购网站的常用做法。

任何网上销售商品或服务的经营者不得夸大价格的折扣。

您可以在www.comcom.govt.nz/fine-print上的简介中找到更多关于*细则*的信息

通常的价格必须是商品或服务平常销售的价格，或者商品或服务在降价之前的价格。

案例

经委员会调查后，一家出售自行车的公司因在自行车的折扣和折扣促销的持续时间上提出了误导性的宣传而被法院处罚款\$80万纽币。公司在他们的广告宣传中提出他们以高达50%的折扣销售自行车，而且促销活动“时间有限”。然而，两个说法都不真实。所谓折扣价格其实是公司的正常销售价格，这些是在广告促销前后该公司通常销售的价格。



网上购物的一些简单提示

- **做一名精明的消费者:**如果有任何怀疑或者觉得不可信,请不要购买。
- **了解商家情况:**网上搜索卖家资料,查看他们网上拍卖的反馈,查看评论网站、社交媒体、诈骗观察(Scamwatch)等网站,或查看其他用户的体验。检查商家的地址,并查看其名称、街道地址、电话和电子邮件的详细信息。不要以为网站地址以.co.nz结尾这是一个新西兰的商家。
- **清楚所购买的商品内容:**仔细阅读货物或服务的描述,尤其是细则。阅读条款和条件,包括如果出现问题会发生什么情况。
- **计算成本:**运费、汇率、保险或任何额外的费用(如关税等)。
- **货比三家:**网上搜索并比较价格、条款和条件等信息。
- **保护自己:**只使用熟悉的付款方式并记录付款详情。通过信用卡或像支付宝等安全支付系统进行购物是比现金转账更安全的支付方式。
- **从海外商家购买:**除向商业委员会投诉外,与海外商家进行网上交易时遇到问题的消费者可向国际监督机构投诉 www.econsumer.gov



本简介仅供参考。本文内容并非决定性内容,并且不应用以代替法律意见。您有责任留意最新的立法变更。
请向www.comcom.govt.nz/subscribe订阅信息更新。

若发现可能违反我们执行的法律的事件,请与我们联系并提供相关信息:
电话:0800 943 600 书信地址:Enquiries Team, PO Box 2351, Wellington 6140
电子邮件: contact@comcom.govt.nz

Buying and selling online – Simplified Chinese

