

Beauty and cosmetic procedure services - Information for business

美容产品及服务

商家须知

如果您在澳大利亚做生意，无论是在网上还是开店提供服务和产品，您都必须了解您根据《[澳大利亚消费者法》\(ACL\)](#) 必须履行的义务。

销售不符合强制性安全标准的美容产品及服务是违法的，可能会给您的生意造成损失。

您对消费者的义务

作为美容供应商，您的消费者享有一定权利，您有义务履行这些权利。您必须：

- 不要给消费者施加压力促使其购买商品及服务
- 保持卫生标准
- 遵守适用于您的行为准则（例如，您是未注册或已注册的卫生工作者，或者属于某个行业协会）
- 在广告中要说明您在澳大利亚的相关资格。消费者可以在澳大利亚医务人员监管局 (AHPRA) 的网站查看您是不是注册护士或医生：
www.ahpra.gov.au
- 如果您的提供服务的场所是有牌照的，您必须清楚地陈列该牌照。详情请打电话9391 9000查询，或访问 NSW Health 的网站：
www.health.nsw.gov.au

即使海关已经放行，商家也不应假定进口产品都符合澳大利亚产品安全法规。您有责任确认产品符合法规和医疗用品管理局 (TGA) 的要求。

访问 www.tga.gov.au

广告

关于您的生意和服务的广告，绝不能误导消费者。

关于您能够提供的各项美容服务，您必须提供准确的信息。

商家或经营者的下列行为都是违法的：

- 对其服务作出误导或欺骗性的声明
- 通过虚假代言来宣传产品或服务
- 声称产品或服务其实根本没有的益处
- 对所提供服务的标准、质量或价值做出虚假的陈述
- 做出误导消费者的陈述，使顾客有可能相信推荐而购买损害他们利益的产品或服务。

误导性的陈述

商家有责任确保产品和服务是真实的，不违反澳大利亚的安全标准，能够在澳大利亚合法供应。

您不得做出关于以下内容的虚假或误导性的陈述：

- 服务的标准、质量、价值或等级
- 服务的赞助、批准、性能特征、配件、优点和用途
- 与服务有关的人士的推荐
- 服务价格
- 买方对服务的需求
- 任何质量保障、保修或服务条款
- 对服务的质量保障、保证和服务条件的支付要求。

[在我们的网站上阅读关于误导性陈述](#)的更多资料。

消费者保障

根据 ACL，在澳大利亚购买的大多数产品和服务都会自动获得保障，保证物品或服务的作用跟广告所宣传的一样。

无论与销售相关的任何其他保证如何，商家都必须提供这些自动保障。如果商家未能提供这些保障，他们有义务：

- 维修、更换或退款
- 同意取消服务
- 赔偿损失
- 提供安全、无缺陷、质量可被接受的产品和服务。

[在我们的网站上阅读关于消费者保障](#)的更多资料。

Beauty and cosmetic procedure services - Information for business

服务或有缺陷的产品所造成的损失

在提供美容服务时，商家有义务安全地提供跟广告所宣传一样的服务，不会造成消费者的损失。

根据 ACL，您有义务保证在提供服务的时候足够细心、熟练。也就是说：

- 在提供服务时，您的技能或技术知识，必须达到可以接受的水平。
- 在提供服务时，请必须足够细心，避免损伤。

请在我们的网站阅读关于[损失](#)的更多信息。

不得退款的政策

根据 ACL，只有在美容产品有缺陷或美容服务不符合广告描述的情况下，您才必须退款。因此，您在营业场所显示类似“改变主意，不得退款”的标志是可以接受的。

不过，您不能显示类似“特价商品和服务不得退款”或“退货只能换货或记为信用额度”的标志，因为这样的说法是对法律的曲解。

处罚

在澳大利亚，商家或经营者可能因为违反 ACL 或强制性安全标准被起诉。商家如果销售不安全的产品和服务或者暂时或永久被禁止的产品，也可能被起诉。

根据 ACL，虚假或误导的陈述都是违法的。最高罚金对个人是22万元，对公司是110万元。

关于[罚款](#)的更多信息请见：www.productsafety.gov.au

更多信息

《澳大利亚消费者法》

关于《澳大利亚消费者法》规定的责任的更多信息请见：www.consumerlaw.gov.au

医疗用品管理局（TGA）

TGA负责监管治疗用品，包括药品、医疗器械、血液和血液制品。TGA还负责监管治疗用品的供应、进口、出口、制造和广告。

详情请致电 1800 020 653 查询或访问 www.tga.gov.au

NSW Health

NSW Health 负责管理美容保健服务的各个环节，包括提供服务的场所和整形手术中常用的产品。

关于您根据新的法律应负的责任，详情请致电 9391 9000 查询，或者访问 www.health.nsw.gov.au