

Các sản phẩm và dịch vụ thẩm mỹ và chăm sóc sắc đẹp

Thông tin cho doanh nghiệp

Nếu quý vị điều hành một doanh nghiệp tại Úc và cung ứng sản phẩm và dịch vụ qua trang mạng hoặc tại cửa hàng, điều quan trọng là quý vị cần hiểu về các nghĩa vụ của mình chiếu theo [Luật lệ về người Tiêu dùng tại Úc \(Australian Consumer Law - ACL\)](#).

Việc buôn bán các sản phẩm và dịch vụ thẩm mỹ và chăm sóc sắc đẹp mà không tuân thủ với các tiêu chuẩn an toàn bắt buộc thì sẽ bị xem là bất hợp pháp và có thể gây tổn thất cho doanh nghiệp của quý vị.

Nghĩa vụ của quý vị đối với người tiêu dùng

Với cương vị là người cung ứng sản phẩm/dịch vụ thẩm mỹ và chăm sóc sắc đẹp, quý vị có nghĩa vụ đáp ứng các quyền lợi của người tiêu dùng. Quý vị phải:

- không nài ép khách hàng mua sản phẩm và dịch vụ
- duy trì các tiêu chuẩn vệ sinh
- tuân thủ bất cứ các tiêu chuẩn, quy tắc hoặc hướng dẫn nào thích ứng đối với quý vị (ví dụ trong cương vị là chuyên viên y tế có đăng ký hoặc không đăng ký, hoặc là thành viên của hiệp hội kỹ nghệ).
- quảng cáo các bằng cấp thích ứng mà quý vị đã được cấp tại Úc. Người tiêu dùng có thể kiểm tra trang mạng của Cơ quan Giám sát Chuyên viên Y tế Úc (AHPRA) tại www.ahpra.gov.au để kiểm tra xem quý vị có phải là bác sĩ hoặc y tá có đăng ký không.
- nếu cơ sở của quý vị có môn bài, quý vị phải trưng bày một bản của môn bài này ở nơi dễ thấy tại cơ sở của mình. Muốn biết thêm thông tin, gọi đến số 9391 9000 hoặc kiểm tra trang mạng NSW Health tại www.health.nsw.gov.au

Các doanh nghiệp không nên cho rằng các sản phẩm nhập khẩu đều tuân thủ với luật lệ an toàn sản phẩm của Úc, dù cho các sản phẩm đó đã được Hải quan thông qua. Quý vị phải có trách nhiệm xác nhận rằng các sản phẩm đều tuân thủ và đáp ứng các yêu cầu của cơ quan Quản trị Sản phẩm Trị liệu (Therapeutic Goods Administration - TGA).
Kiểm tra trang mạng www.tga.gov.au

Quảng cáo

Điều quan trọng là các quảng cáo cho doanh nghiệp và dịch vụ của doanh nghiệp quý vị không được lừa gạt người tiêu dùng.

Quý vị phải cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ thẩm mỹ và chăm sóc sắc đẹp mà quý vị có thể cung cấp.

Bị xem là bất hợp pháp nếu doanh nghiệp hoặc người buôn bán:

- đưa ra các tuyên xưng sai lạc hoặc giả dối về dịch vụ của họ
- quảng cáo sản phẩm hoặc dịch vụ với các chuẩn nhận/hỗ trợ giả dối
- xung ra các lợi lộc mà sản phẩm hoặc dịch vụ đó không hề có
- diễn tả/trình bày gian dối về tiêu chuẩn, chất lượng hoặc giá trị của dịch vụ họ cung ứng
- diễn tả/trình bày sai lạc nhằm để thuyết phục khách hàng mua phải hàng hóa hoặc dịch vụ kém chất lượng và gây thiệt hại cho khách hàng, vì họ tin tưởng lời cam đoan của người bán.

Trình bày/điển tả sai lạc

Các doanh nghiệp có trách nhiệm đảm bảo rằng sản phẩm và dịch vụ đều xác thực, không vi phạm các tiêu chuẩn an toàn của Úc, và có thể cung cấp tại Úc một cách hợp pháp.

Quý vị không được đưa ra các tuyên khai sai trái hoặc lừa dối về:

- tiêu chuẩn, chất lượng, giá trị hoặc mức độ của các dịch vụ
- việc bảo trợ, chuẩn nhận, các đặc tính thực hiện, các phụ kiện, các lợi lộc và việc sử dụng các dịch vụ
- xác nhận của người nào về các dịch vụ
- giá dịch vụ
- nhu cầu của người mua đối với dịch vụ
- giấy bảo đảm, bảo hành hoặc tình trạng dịch vụ nếu có
- yêu cầu trả tiền cho bất cứ sự bảo đảm, bảo hành hoặc điều kiện về dịch vụ.

Đọc thêm về các trường hợp [điển tả sai lạc](#) trên trang mạng của chúng tôi.

Sự bảo đảm cho người tiêu dùng

Chiếu theo luật ACL, hầu hết các sản phẩm và dịch vụ mua tại Úc đều có bảo đảm tự động rằng các món hàng hoặc dịch vụ sẽ có tác dụng như đã quảng cáo.

Các doanh nghiệp phải cung ứng các bảo đảm tự động này bất kể các bảo hành nào khác liên quan đến việc buôn bán. Nếu doanh nghiệp không cung cấp bất cứ các bảo hành này, họ phải:

- sửa chữa, thay thế hoặc hoàn tiền
- chấp nhận việc hủy bỏ dịch vụ
- bồi thường đối với các tổn hại và mất mát
- cung ứng sản phẩm và dịch vụ có chất lượng chấp nhận được, an toàn và không hư lỗi.

Đọc thêm về [các bảo đảm cho người tiêu dùng](#) trên trang mạng của chúng tôi.

Tổn hại hoặc mất mát gây ra do dịch vụ hoặc do sản phẩm hư lỗi

Khi cung ứng dịch vụ thẩm mỹ và chăm sóc sắc đẹp, các doanh nghiệp có nghĩa vụ cung ứng các dịch vụ một cách an toàn và như đã quảng cáo, mà không gây ra tổn hại hoặc mất mát.

Theo luật ACL quý vị phải đảm bảo rằng dịch vụ của mình được cung cấp với sự chăm lo và kỹ năng thích đáng. Điều này có nghĩa là quý vị phải:

- vận dụng kỹ năng hoặc kiến thức kỹ thuật ở mức chấp nhận được khi cung ứng dịch vụ
- khi cung ứng dịch vụ, phải thực hiện mọi sự chăm lo cần thiết để tránh gây mất mát hoặc tổn hại đến người tiêu dùng.

Đọc thêm về mục [tổn hại hoặc mất mát](#) trên trang mạng của chúng tôi.

Chính sách 'không hoàn tiền'

Theo luật ACL, quý vị chỉ phải hoàn tiền nếu mỹ phẩm bị hư lỗi hoặc dịch vụ thẩm mỹ không đúng như những gì đã nêu trong quảng cáo. Do đó, việc quý vị trưng bày 'No refunds will be given if you have simply changed your mind' (Không hoàn tiền khi khách hàng đổi ý) tại doanh nghiệp của mình là điều chấp nhận được.

Tuy nhiên, quý vị không thể trưng bày: 'No refunds on sale items and services' (Không hoàn tiền đối với dịch vụ/hàng hóa giảm giá) hoặc 'Exchange or credit note only for the return of sale items' (Nếu khách trả lại các món giảm giá thì chỉ được đổi món khác hoặc lấy phiếu mua hàng), vì đó là diễn dịch luật pháp một cách sai trái.

Các mức phạt

Tại Úc, chủ doanh nghiệp hoặc người điều hành doanh nghiệp có thể bị truy tố nếu vi phạm luật ACL và/hoặc các tiêu chuẩn an toàn bắt buộc. Bất cứ doanh nghiệp nào bán các sản phẩm không an toàn, hoặc bán các dịch vụ hoặc sản phẩm nào đã bị cấm tạm thời hoặc vĩnh viễn thì cũng có thể bị truy tố.

Theo luật ACL, sẽ bị xem là phạm luật nếu đưa ra các trình bày sai lệch hoặc giả dối. Mức tiền phạt tối đa là \$220.000 đối với cá nhân và \$1,1 triệu đối với công ty.

Đọc thêm về '[các khoản phạt hình sự và phạt hành chính](#)' tại www.productsafety.gov.au

Muốn biết thêm thông tin

Luật lệ bảo vệ Người Tiêu dùng tại Úc

Muốn biết thêm thông tin về trách nhiệm của quý vị theo dưới Luật lệ về Người Tiêu dùng tại Úc, viếng trang mạng www.consumerlaw.gov.au

Cơ quan Quản trị Sản phẩm Trị liệu (TGA)

The TGA có trách nhiệm kiểm soát các sản phẩm trị liệu kể cả thuốc men, vật liệu/dụng cụ y tế, máu và sản phẩm từ máu. TGA cũng có trách nhiệm trong việc kiểm soát việc cung cấp, nhập khẩu, xuất khẩu, chế tạo và quảng cáo các sản phẩm trị liệu.

Muốn biết thêm thông tin, gọi đến số **1800 020 653** hoặc viếng trang mạng www.tga.gov.au

NSW Health

NSW Health (Bộ Y tế NSW) có trách nhiệm kiểm soát nhiều phương diện khác nhau của dịch vụ y tế thẩm mỹ, kể cả các cơ sở cung ứng dịch vụ và các sản phẩm thường được dùng trong các thủ thuật thẩm mỹ.

Muốn biết thêm thông tin về các trách nhiệm của quý vị dưới luật lệ mới, hãy gọi đến **9391 9000** hoặc viếng trang mạng www.health.nsw.gov.au