



Australian Government

Department of Resources, Energy and Tourism

# 您在 澳大利亚的 消费权利

游客赴澳期间受澳大利亚消费者保护权利法律的保护，法律规定所有企业均必须公平对待消费者。

本情况说明书介绍如下信息，帮助游客了解在澳旅游和购物时所享受的消费权利：

- 购物；
- 购物回扣路线；
- 使用封装袋购买免税商品及免GST税商品；
- 游客返税——游客退税计划(TRS)；
- 在澳购买药品；
- 购买澳大利亚土著工艺品；
- 退款权利；
- 消费投诉；以及
- 传译员协助致电政府部门。

## 购物

除了要对免税商店及旅游团专门商店的价格进行比较外，您也要对面向普通大众商店的价格进行比较。

- 澳大利亚大部分产品的进口税都很低。
- 成本上另加10%的商品服务税(GST)，该税项已含入标价中。
- 您可根据某些条件，申请返回在澳购买并携带回国商品的GST税和葡萄酒平衡税(WET)。下文详细介绍如何通过游客退税计划(TRS)申请退税。

若您在度假期间考虑购买大宗物品，建议您在出行前先在本国内检查是否有同类商品出售、价格如何，因为国内购买价格可能比较低廉。

## 购物回扣路线

若选择价格非常低廉的包办度假旅游，那您可能购买的是**购物回扣路线**，即预付款可能没有涵盖此次旅游的所有费用。旅游接待社会通过您在旅途期间购物所花费的极高昂价格来获取利润。

欲知购物回扣路线详情，请前往澳大利亚政府资源、能源和旅游部(Department of Resources, Energy and Tourism)网站 [www.ret.gov.au/tourism](http://www.ret.gov.au/tourism) 参阅情况说明书《**购买包办度假旅游**》(Buying a Package Holiday)。

- 请注意，导游带您去的商店(有时是仓库)价格可能要远远高于正常零售价，即使您被告知这些商品属于“折扣价”或“特价”。若处于这种情况，则您参加的可能就是购物回扣路线。
- 确保该旅游路线能给您自由时间，可以自己去大型商品零售区选择的商店比较价格。
- 对于那些不让您前往或不给您时间前往其它商店、或声称其它商店价格更高的导游和商店，请保持警惕。

是否能够享有自由购物时间，以您所持签证的条件为准。若您是持中国特许旅游目的国(ADS)签证前来澳大利亚旅游的中国公民，则任何时候您都必须严守许可的旅游路线。欲知ADS签证条件及ADS消费者权利详情，请前往澳大利亚政府资源、能源和旅游部(Department of Resources, Energy and Tourism)网站 [www.ret.gov.au/tourism](http://www.ret.gov.au/tourism)，参阅情况说明书《**参加中国特许旅游目的国(ADS)计划赴澳旅游**》(Travelling in Australia under the China Approved Destination Status (ADS) scheme)；该情况说明书分有中英文两种版本。

## 使用封装袋购买免税商品及免GST税商品

澳大利亚境内销售的大部分商品和服务，都要加收10%的商品服务税(GST)。此外，葡萄酒销售也要加收葡萄酒平衡税(WET)。

离开澳大利亚前30天内，您可以使用封装袋方法，前往免税商店购买免税及免GST税商品、免WET税葡萄酒。商店和游客必须遵守封装袋体系的规定，确保商品带出境外，没有在澳大利亚消费，从而无需缴纳澳大利亚关税和/或GST税。

- 采用封装袋体系来购买商品时，零售商会很对您的离境日期，用包装袋封装商品，并在封装袋外加贴收据副联。
- 零售商必须将超过100毫升/克的液体、气雾剂和凝胶(LAG)物品另外装入封装袋里，不得和其它封装袋商品混合包装在一起。

未装有100毫升/克以上之LAG物品的封装袋必须随身携带出境。

- 通关后，免税安检公司会回收封装袋外的收据副联。
- 回收收据副联前，相关人员会核对封条，确保没有破损，并根据收据上的详细资料核对购物袋里的物品。

出于航空安检因素考虑，含有100毫升/克以上之LAG物品的封装袋必须与托运行李一起包装

- 请保管好封装袋的标签，以便在机场回收。

您可向如下单位了解封装袋方法详情：

- 参与零售商
- 澳大利亚税务局[www.ato.gov.au](http://www.ato.gov.au)
- 澳大利亚海关[www.customs.gov.au](http://www.customs.gov.au)
- 欲知液体、气雾剂和凝胶的航空安检规定，请浏览澳大利亚政府基础设施、交通、区域发展和地方政府部网站 [www.infrastructure.gov.au/transport/security/aviation/LAG/duty.aspx](http://www.infrastructure.gov.au/transport/security/aviation/LAG/duty.aspx)
- 若欲借助传译员致电上述政府部门，请参阅下文的传译员协助。

## 游客返税——游客退税计划(TRS)

游客退税计划(TRS)让澳大利亚游客及海外游客可以申请返还在澳购买并自带回国之商品所缴纳的**商品服务税(GST)**和**葡萄酒平衡税(WET)**(以相关条件为准)。

澳大利亚的TRS不同于世界各地的退税计划。要在澳申请退税，您**必须**满足如下条件：

- 在一家商店购物至少满300澳元(包括GST税)；
- 单张有效的商品税务发票总额满300澳元或以上(包括GST税)；
- 购买时间在离境澳大利亚前30天内；
- 自行携带商品离境(除非尺寸过大或航空公司要求托运)。

TRS特别条件适用于：

- “尺寸过大”的商品(如高尔夫球棍和冲浪板)；以及
- 出于航空安全因素考虑而不得自行携带登机的商品(如100毫升/克以上的液体、气雾剂和凝胶)。

欲知详情，请浏览澳大利亚海关网站 [www.customs.gov.au](http://www.customs.gov.au) 或电1300 363 263(澳大利亚境内免费)。欲通过传译员与海关联系，请参阅下文的传译员协助。

离境澳大利亚前申请TRS退税：

- 到TRS办事处向澳大利亚海关人员出示护照、税务发票原件、国际航班登机卡以及所购商品(若适用特别条件规定，则出示海关业已检查过商品的证明)。
- 机场申请退税时间不迟于航班预计起飞时间前30分钟。
- 海港申请退税时间不早于船舶预计启航时间前4个小时及不迟于1个小时。
- 航班及船舶工作人员不得申请TRS退税。

## 在澳购买药品

澳大利亚是世界上少数几个将处方药和非处方药及“辅助药品”都列入治疗产品加以管理的国家之一。

辅助药品包括维生素、矿物质和中草药产品，很多国家都将这些产品列为食品或膳食补充剂，因此对其实行比药品宽松的监管措施。

- 在澳购买药品前，您核对标签上是否有带 **AUST L**或**AUST R**字样的编号。该标识表明这种产品获许在澳销售供应。您可前往 [www.tga.gov.au](http://www.tga.gov.au) 查阅澳大利亚治疗产品登记簿，核对这些编号。
- 标签上标注 **AUST L**的药品只用于轻微症状，不得声称用于严重疾病或身体机能失调的治疗、预防或康复。

澳大利亚对药品广告实施严格管理，确保广告负有社会责任，真实、恰当，不会产生误导。具体而言：

- 严禁广告中声称澳大利亚政府认可或建议民众使用某种药品。
- 澳大利亚禁止发布癌症、阳痿、生殖问题或精神疾病等重症、疾病或身体机能失调的治

疗或预防药品，因为这些症状需要由医师进行正确诊断和治疗。

- 澳大利亚禁止发布有关延长寿命或预防老化的药品广告。

## 购买土著工艺品

澳大利亚竞争与消费者委员会刊登在 [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au) 上的手册《您的消费权利：土著工艺品——考虑购买土著艺术品？》(*Your Consumer Rights: Indigenous art and craft – Thinking of buying Indigenous art?*)概述了一些简单步骤，指导您如何确保购买到货真价实的土著艺术品。

## 您的退款权利

澳大利亚法律规定，若所购商品出现下列问题，您有权要求退款：

- 存在缺陷；
- 不符合产品用途(无法发挥预期作用)；
- 与您所看到的描述或样品不符；
- 存在不明显或在购买时没有引起您注意的缺陷；或
- 以误导性信息唆使您购买。

这项退款权利属无条件性质，不得收取手续费或管理费。

若要求退款，您：

- 应在购买后合理期限内退换商品。澳大利亚法律没有明确规定期限；
- 不得丢失、毁坏或损坏商品；
- 可能要出具购物凭证。最好的方式就是出具该店收据、显示详细购物资料的信用卡或银行对帐单。

若商户提供退款权利的误导性信息，就违反了澳大利亚法律规定。

若您只是改变了购物决定，则不享有退款的合法权利。这种情况下，商户可自行决定是否予以退款。欲知退款详情，请浏览澳大利亚竞争与消费者委员会(Australian Competition and Consumer Commission)网站 [www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

## 退款和封装袋体系

采用封装袋方法购买商品不会影响您的退款权利。

- 离开澳大利亚前若要求封装袋商品退款，您应将封装袋完好无损地退还给购物场所。
- 回国后若要把商品寄回澳大利亚退款，请联系澳大利亚驻本国大使馆，了解邮寄特定商品至澳大利亚的相关建议。

## 退款问题

若您认为自己有权退款，但在退款时却遇到阻碍，您可向澳大利亚的消费者保护机构投诉(参阅下文)。



## 消费者投诉

### 在线投诉和信息

请浏览澳大利亚政府资源、能源和旅游部 (Department of Resources, Energy and Tourism) 网站 [www.ret.gov.au/tourism](http://www.ret.gov.au/tourism) 或澳大利亚旅游局 (Tourism Australia) 游客多种语言网站 [www.australia.com](http://www.australia.com) 了解详情及投诉机构。

您可以：

- 了解**消费者信息**，帮助自己尽情享受旅途；以及
- 若您认为在澳期间受到商户的不公平对待，且未能与商户直接处理争议问题，并希望向澳大利亚消费者保护机构正式投诉，**请在线投诉**。

### 电话投诉和咨询

在澳期间，您可电话投诉

- 致电澳大利亚消费者事务和公平交易热线 (Australian Consumer Affairs and Fair Trading Hotline) **1300 552 263** (澳大利亚境内按本地通话计费)；
- 您的来电将自动转接至拨号所在州或领地的公平交易机构；
- 您可先致电翻译和传译服务处 (Translating and Interpreting Service)，通过传译员的帮助来电话投诉 (参阅下文)。

### 传译员协助致电政府部门

在澳期间，若需要传译员帮助您联系政府部分，请致电 **131 450**，联系翻译和传译服务处 (澳大利亚境内免费)。

- 您应用英语说出自己需要协助的语言。
- 然后，您可通过传译员的帮助，要求把电话转接到您所要联系的政府部门。

澳大利亚政府部门的上班时间通常为周一至周五上午9点至下午4.30 (本地时间)，公共节假日休息。