



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

如何就消费产品安全性召回 发布公告和广告

确保有效召回产品 - 您的责任

2019年4月



如果您向消费者供应产品，您就必须理解您在质量控制和安全性方面的义务。

此宣传单旨在说明您在自愿产品召回时的通知与发布公告义务。此宣传单还含有关于如何更有效召回产品的一些建议。

有效公告产品召回的好处

召回不安全产品时，尽快告知客户至关重要。这样可有助于：

- 防止受伤或死亡
- 降低您因消费者受伤负法律责任的风险
- 保护您的声誉，及
- 有效实施产品召回。

召回产品时一步到位会节省您的时间和金钱。如果稍后再修订召回或改变召回消息会给客户造成迷惑。

发布召回公告时需要包括背面的步骤：

第1步:通知 ACCC

根据澳大利亚消费者法 (ACL), 供应商必须在采取自愿召回行动的两天内通知负责竞争和消费者事务的联邦政府部长。ACCC代表部长接受召回通知。

如果发生与产品相关的死亡或严重外伤或疾病, 您还需要向 ACCC 提交一份强制性伤病报告。

您可以在 www.productsafety.gov.au 网站上提交召回。

在线表格会要求您说明:

- 您的联系方式, 以便我们与您讨论召回事宜
- 要召回的产品
- 召回的理由
- 您的产品是不符合强制性安全标准还是被禁销
- 消费者可能遭受的任何伤害的性质
- 您的产品在何处销售
- 您将如何向客户公告您的召回行动。

第2步:联系客户

作为商家, 您应该比任何人都更了解您的客户。因此, 您应该能够找到联系他们的最佳方式。

想一想如何让您的客户了解您的产品。通过付费的媒体广告、社交网络、搜索引擎市场推广、电子邮件宣传或公共关系? 您是只有网店还是有实体店? 您需要选择最适合您的目标受众的通联方法。

在考虑召回消息内容时, 想一想谁是您的客户, 您如何吸引他们的注意力并就您的产品召回采取行动? 您不应该只局限于一种选择。不同类型的客户可能需要不同的通联方式。

公告包括哪些内容

请使用通俗易懂的语言, 确保客户理解您的召回公告。内容越简单越好。技术性语言可能有助于描述某种产品缺陷或如果以某种特定方式使用时您的产品可能造成伤害。

无论您选择哪种通联渠道或语言, 您的内容都需要明确一致。您需要包括以下信息:

- 什么产品被召回。
- 如何知道某特定产品是否属于召回范畴。
- 产品召回的理由。
- 任何危险性质和使用或可预见误用产品可能造成的危害。
- 任何重要的安全信息 - 客户是否需要停止使用产品等。
- 客户该如何处理召回的产品。
- 修理或更换是否有等待期。
- 如果客户没有购买凭证该怎么办。

- 客户该如何与您的企业联系以便讨论召回事宜。

您所选择的语言不得淡化潜在危险或发生缺陷的可能性。如果不能明确说明风险等级或危险性质, 您的品牌和声誉有可能会受到影响。

如果消费者不理解您的召回公告, 您可能还要负法律责任。

描述产品缺陷的风险时请考虑以下描述:

- 缺陷可能会造成高温事件。

解释风险的最佳方式是:

- 缺陷可能会引起火灾。

在第一个范例中, 客户可能会认为您在淡化风险或不诚实。最差的情况是, 客户可能不会就召回采取行动, 因为他们不理解风险或后果。

请不要忘记, 即使正在召回, [消费者保障](#)仍然适用。

在哪里发布公告

您应该列一个名单, 列出所有受召回影响的人, 考虑联系他们的最佳方式。在大多数情况下, 合适的方法是在多种媒体上发广告。选择媒体时, 应该考虑以下问题:

- 我们的客户是谁?
- 他们阅读或使用哪些媒体?
- 他们属于哪个年龄组和分布在哪些地方?
- 我们是否可以使用现有的通联渠道?
- 我们是否有活跃的 Facebook/Twitter 粉丝或最新的电邮名单?
- 我们是否在销售点采集保修详情?
- 我们是否活跃在社区博客或论坛上?
- 在我们的供应链上的其他商家是否可以帮助我们联系我们的客户?
- 我们是否可以从已发布召回的类似商家学习经验?

采取行动

准备召回时请考虑以下事项：

- 何时通知 ACCC (您必须在采取产品召回行动的两天内通知)？
- 何时将召回通知客户？
- 向客户公告哪些召回内容？
- 您将如何公告召回内容？
- 客户如何就召回与您联系？
- 您将如何处理客户投诉？
- 您是否需要为员工提供培训和支持？
- 您如何利用此次经验改善未来？

更多信息

召回信息见 www.productsafety.gov.au/recalls。
您还可以参考《ACCC消费者产品安全召回指南》([ACCC Consumer Product Safety Recall Guidelines](http://www.productsafety.gov.au/consumer-product-safety-recall-guidelines))。

持续获取产品安全的信息

网上订阅

有关强制性标准、禁令、召回和正在出现的问题的更多信息—以及订阅电子邮件警报和RSS—请访问网站请访问网站 www.productsafety.gov.au/newsletter/subscribe。

如有查询

访问 www.productsafety.gov.au/contact-us/for-consumers/make-an-enquiry。

通过社交媒体加入我们

 在 Twitter [@ACCCProdSafety](https://twitter.com/ACCCProdSafety) 上关注我们

 在 ACCC 产品安全 YouTube 频道 ([ACCC Product Safety YouTube channel](https://www.youtube.com/channel/UC...)) 观看我们的产品安全视频。

 关注我们的 Facebook 页面 [ACCC Product Safety](https://www.facebook.com/ACCCProductSafety)

重要声明

本资料中的信息仅用于一般性指南。它不构成法律或其他专业意见，不应依赖它作为任何司法管辖区的法律陈述。因为其目的是仅作为一般指南之用，它可能包含概括性的信息。如果您有任何具体的问题，您应该寻求专业意见。

ACCC 已作出一切合理努力，以提供最新且准确的信息，但它不对该信息的准确性、现行性或完整性作出任何保证。