

Vente directe à domicile et télémarketing

Une fiche de renseignements sur vos droits en vertu de la loi australienne sur la protection du consommateur

Vous bénéficiez de protections supplémentaires lorsque vous achetez directement d'un vendeur à domicile ou d'un télévendeur. Ce type de vente est appelé contrat de consommation non sollicité.

Qu'est-ce qu'un contrat de consommation non sollicité ?

Un contrat est non sollicité quand le vendeur vous aborde ou vous téléphone sans que vous ne l'ayez demandé et qu'il vous vend un produit ou un service d'une valeur de 100 \$ ou plus.

Par exemple, un contrat est non sollicité si :

- Le vendeur vous démarche à domicile ;
- Le télévendeur vous téléphone ;
- Le vendeur vous aborde dans la rue.

Dispositions de protection du consommateur

Un vendeur faisant du porte-à-porte doit :

- Vous dire quel est le but de sa visite ;
- Vous présenter une pièce d'identité ;
- Vous dire que vous pouvez lui demander de partir à tout moment ;
- Vous dire quel est le délai de réflexion auquel vous avez droit ;
- Vous fournir une copie écrite du contrat qui comprend ses coordonnées.

Quand les vendeurs peuvent-ils vous contacter ?

Vous ne pouvez pas être contacté :

- Le dimanche ou un jour férié ;
- Avant 9 h ou après 18 h (20 h dans le cas du télémarketing) en semaine ;
- Avant 9 h ou après 17 h le samedi.

Ces heures s'appliquent à toutes les ventes à domicile et de télémarketing, même si le contrat est d'une valeur inférieure à 100 \$.

Vous pouvez demander à un vendeur faisant du porte-à-porte de partir à tout moment. Il doit respecter votre demande et partir immédiatement. S'il ne le fait pas, appelez la police et signalez l'incident à l'agence locale de protection du consommateur.

Vous pouvez raccrocher la ligne à n'importe quel moment lors d'un appel de télémarketing. Pensez à enregistrer vos numéros dans le Registre des numéros de téléphone exclus, ce qui interdit à la plupart des télémarketeurs de vous appeler. Voir www.donotcall.gov.au.

Puis-je annuler un contrat ?

Si vous avez passé un contrat de consommation non sollicité, vous avez 10 jours ouvrables pour changer d'avis et l'annuler. C'est ce qu'on appelle le délai de réflexion.

Si vous annulez un contrat de consommation non sollicité pendant le délai de réflexion, vous n'avez rien à payer.

Si vous avez passé un contrat par téléphone, l'entreprise doit vous envoyer le contrat écrit dans les cinq jours ouvrables. Le délai de réflexion débute lorsque vous recevez le contrat écrit.

Vous ne pouvez pas renoncer au droit d'avoir un délai de réflexion. La loi interdit au vendeur de vous convaincre de le faire.

Fourniture et paiement

Dans le cas d'un contrat de consommation non sollicité, l'entreprise ne peut généralement pas fournir de produits ou services, ou accepter un paiement ou acompte pendant le délai de réflexion.

Il y a une exception à cette règle : une entreprise peut fournir des produits d'une valeur inférieure à 500 \$ pendant le délai de réflexion. Cependant, elle ne peut pas vous en demander le paiement.

Si l'entreprise vous fournit des produits pendant le ~~début~~ ^{début} 2012 de réflexion, vous n'en êtes pas propriétaire tant qu'ils ne sont pas payés. Si vous décidez d'annuler le contrat pendant le délai de réflexion, vous devez les garder en bon état et les rendre disponibles dans des limites raisonnables pour que l'entreprise puisse les récupérer. Si les produits n'ont pas été récupérés dans les 30 jours, vous pouvez les garder sans avoir à les payer.

Annulation du contrat

Vous pouvez annuler un contrat de consommation non sollicité oralement ou par écrit. S'il y a un différend sur le fait que vous avez ou non annulé le contrat, c'est à l'entreprise de prouver que le contrat est toujours valide.

Information

Prolongation du délai de réflexion


Le délai de réflexion est prolongé à trois mois si le vendeur ou le télémarketeur :

- Vous a démarché ou appelé en dehors des heures de vente autorisées ;
- Est resté chez vous après que vous lui ayez demandé de partir ;
- N'a pas révélé le but de sa visite ou de son appel ;
- N'a pas décliné son identité.

Le délai de réflexion est prolongé à six mois si le vendeur ou le télémarketeur :

- Ne vous a pas mentionné que vous aviez droit à un délai de réflexion ;
- Ne vous a pas fourni de contrat écrit ;
- N'a pas mentionné ses coordonnées dans le contrat ;
- A fourni des produits ou services pendant le délai de réflexion ;
- A accepté ou a demandé un paiement pendant le délai de réflexion.

Si vous avez passé un contrat de consommation non sollicité et que vous pensez que vous avez été induit en erreur au sujet de vos droits et voulez annuler le contrat, contactez l'agence locale de protection du consommateur pour recevoir de l'assistance.



Pour de plus amples renseignements, contactez votre agence locale de protection du consommateur.
Pour toute assistance linguistique, veuillez composer le 13 14 50 et demander un interprète dans votre langue.

[Australian Capital Territory](#)

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

[New South Wales](#)

NSW Fair Trading T. 13 32 20

[Northern Territory](#)

Consumer Affairs T. 1800 019 319

[Queensland](#)

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

[South Australia](#)

Consumer & Business Services T.13 18 82

[Tasmania](#)

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

[Victoria](#)

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

[Western Australia](#)

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

L'Australian Competition and Consumer Commission est responsable de la concurrence, du commerce équitable et de la protection du consommateur au niveau national et peut être rejointe au 1300 302 502.