

การขายตรงถึงบ้านและทางโทรศัพท์

เอกสารข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของท่านตามกฎหมายผู้บริโภคของออสเตรเลีย

ท่านจะได้รับความคุ้มครองเป็นพิเศษเมื่อซื้อสินค้าจากผู้ที่มาขายตรงถึงบ้านและทางโทรศัพท์ เราเรียกการขายประเภทนี้ว่าข้อตกลงผู้บริโภคที่ไม่ได้ร้องขอ

ข้อตกลงผู้บริโภคที่ไม่ได้ร้องขอคืออะไร?

ข้อตกลงจะเป็นแบบไม่ได้ร้องขอเวลาที่พนักงานขายเข้าหาหรือโทรหาท่านโดยที่ท่านไม่ได้ขอให้ทำเช่นนั้น และพวกเขาขายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีมูลค่าตั้งแต่ 100 เหรียญขึ้นไป

ตัวอย่างเช่น ข้อตกลงจะเป็นแบบไม่ได้ร้องขอ ถ้าเกิดขึ้นมาจาก:

- พนักงานขายมาเคาะประตูที่บ้านของท่าน
- พนักงานขายตรงทางโทรศัพท์โทรมาหาท่าน
- พนักงานขายเข้าหาท่านบนถนน

ความคุ้มครองผู้บริโภค

พนักงานขายที่มาเคาะประตูบ้านจะต้อง:

- บอกท่านว่ามาทำไม
- แสดงบัตรประจำตัว
- บอกท่านว่าท่านมีสิทธิบอกให้เขาไปเมื่อใดก็ได้
- บอกท่านว่าท่านมีเวลาเปลี่ยนใจ (Cooling-off period)
- ให้ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ท่านที่มีรายละเอียดการติดต่อของผู้ขายด้วย

พนักงานขายสามารถติดต่อท่านได้เวลาใด?

พวกเขาจะไม่มีสิทธิติดต่อท่านในเวลา:

- วันอาทิตย์หรือวันหยุดราชการ
- ก่อนเวลา 9:00 น. หรือหลังเวลา 18:00 น. (20:00 น. สำหรับการขายตรงทางโทรศัพท์) ในวันธรรมดา
- ก่อนเวลา 9:00 น. หรือหลังเวลา 17:00 น. ในวันเสาร์

ท่านสามารถขอให้พนักงานขายตรงที่บ้านกลับไปเมื่อใดก็ได้ พวกเขาต้องปฏิบัติตามคำขอของท่านและกลับไปทันที ถ้าพวกเขาไม่กลับไปให้ท่านโทรแจ้งตำรวจและแจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่าน

ระหว่างคุยกับพนักงานขายตรงทางโทรศัพท์ ท่านสามารถวางหูเมื่อใดก็ได้ ลองพิจารณาเรื่องการลงทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ของท่านไว้ใน “ทะเบียนห้ามโทร” (Do Not Call Register) แล้วพนักงานขายตรงทางโทรศัพท์เกือบทุกรายจะไม่สามารถโทรหาท่านได้เพราะผิดกฎหมาย ดูรายละเอียดที่ www.donotcall.gov.au

จะยกเลิกสัญญาได้อย่างไร?

ถ้าท่านทำข้อตกลงผู้บริโภคแบบไม่ได้ร้องขอไว้ ท่านยังมีเวลา 10 วันธุรกิจที่จะเปลี่ยนใจและยกเลิกได้ เราเรียกว่าระยะเวลาเปลี่ยนใจ

ถ้าท่านยกเลิกข้อตกลงผู้บริโภคแบบไม่ได้ร้องขอภายในระยะเวลาเปลี่ยนใจ ท่านก็ไม่ต้องจ่ายเงินใดๆ

ถ้าท่านทำสัญญาไว้ทางโทรศัพท์ ธุรกิจจะต้องส่งข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ท่านภายในห้าวันธุรกิจ ระยะเวลาเปลี่ยนใจจะเริ่มต้นหลังจากท่านได้รับข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว

ท่านไม่สามารถสละสิทธิเรื่องระยะเวลาเปลี่ยนใจนี้ได้ เป็นเรื่องผิดกฎหมายถ้าพนักงานขายจะกล่อมให้ท่านทำเช่นนั้น

การส่งมอบและการจ่ายเงิน

โดยทั่วไปแล้วในข้อตกลงผู้บริโภคแบบไม่ได้ร้องขอนั้น ธุรกิจจะไม่มีสิทธิส่งมอบสินค้าหรือบริการ หรือรับเงินหรือมัดจำใดๆ ได้ระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ

แต่มีข้อยกเว้นหนึ่งข้อสำหรับกฎข้อนี้ — ธุรกิจมีสิทธิส่งมอบสินค้าที่มีมูลค่าไม่เกิน \$500 ได้ระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจไม่มีสิทธิรับเงินค่าสินค้าดังกล่าว

ถ้าธุรกิจส่งมอบสินค้าให้ท่านระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ ก็เท่ากับว่าท่านยังไม่ได้เป็นหนี้จนกว่าท่านจะจ่ายเงิน ถ้าท่านเลือกที่จะยกเลิกข้อตกลงภายในระยะเวลาเปลี่ยนใจ ท่านต้องเก็บสินค้าไว้ให้อยู่ในสภาพดีและเตรียมสินค้าไว้ให้พร้อมสำหรับให้ธุรกิจมาเก็บไป ถ้าธุรกิจไม่เก็บสินค้าไปภายในเวลา 30 วัน ท่านก็สามารถเก็บสินค้าดังกล่าวไว้ได้โดยฟรีๆ

ถ้าท่านบริโภคบางส่วนหรือทั้งหมดของสินค้าไปแล้ว ท่านก็อาจจะต้องจ่ายเงินค่าสินค้า ถ้าสินค้านั้นไม่ใช่ของสิ้นเปลือง และท่านได้ใช้ไปในลักษณะที่เหมาะสมระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ ท่านก็ไม่ต้องรับผิดชอบจ่ายเงินใดๆ

การยกเลิกข้อตกลง

ท่านสามารถยกเลิกข้อตกลงผู้บริโภคแบบไม่ได้ร้องขอได้ทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้ามีข้อถกเถียงว่าท่านยกเลิกข้อตกลงหรือไม่ ก็เป็นหน้าที่ของธุรกิจที่จะต้องพิสูจน์ว่าข้อตกลงดังกล่าวยังมีผลอยู่

เอกสารข้อมูล

การขยายระยะเวลาเปลี่ยนใจ

ระยะเวลาเปลี่ยนใจจะขยายเป็นสามเดือนถ้าพนักงานขายหรือพนักงานขายทางโทรศัพท์นั้น:

- แวะมาหาหรือโทรมาหาท่านนอกชั่วโมงการขายที่กฎหมายอนุญาต
- ยังอยู่บนสถานที่ของท่านหลังจากที่ท่านขอให้กลับไปแล้ว
- ไม่เปิดเผยวัตถุประสงค์ของการมาเยือนหรือโทร
- ไม่แสดงบัตรประจำตัว

ระยะเวลาเปลี่ยนใจจะขยายเป็นหกเดือนถ้าพนักงานขายหรือพนักงานขายทางโทรศัพท์นั้น:

- ไม่บอกท่านว่าท่านมีสิทธิมีระยะเวลาเปลี่ยนใจ
- ไม่ให้ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรแก่ท่าน
- ไม่ระบุรายละเอียดการติดต่อของผู้ขายบนข้อตกลง
- ส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ
- ยอมรับหรือร้องขอให้จ่ายเงินระหว่างระยะเวลาเปลี่ยนใจ

ถ้าท่านทำข้อตกลงผู้บริโภคแบบไม่ได้ร้องขอและท่านคิดว่าท่านถูกทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับสิทธิของท่าน และท่านประสงค์จะยกเลิกข้อตกลงดังกล่าว กรุณาติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่านเพื่อขอความช่วยเหลือ

ดูรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคในท้องถิ่นของท่าน
ต้องการความช่วยเหลือทางภาษากรูณาติดต่อเบอร์ 13 14 50 (ขอพูดกับล่ามในภาษาของท่าน)

ออสเตรเลียคพิทอลเทอร์ริทอรี
Access Canberra โทร. 13 22 81

นิวเซาท์เวลส์
NSW Fair Trading โทร. 13 32 20

นอร์เทิร์นเทอร์ริทอรี
Consumer Affairs โทร. 1800 019 319

ควีนส์แลนด์
Office of Fair Trading โทร. 13 QGOV (13 74 68)

เซาท์ออสเตรเลีย
Consumer and Business Services โทร. 13 18 82

แทสเมเนีย
Consumer Building and Occupational Services
โทร. 1300 654 499

วิกตอเรีย
Consumer Affairs Victoria โทร. 1300 55 81 81

เวสเทิร์นออสเตรเลีย
Department of Commerce โทร. 1300 30 40 54

คณะกรรมการการแข่งขันและผู้บริโภคแห่งออสเตรเลียมีความรับผิดชอบระดับชาติในด้านการแข่งขัน การค้าที่เป็นธรรม และการคุ้มครองผู้บริโภค และท่านสามารถติดต่อได้ที่เบอร์โทร 1300 302 502