

# Kapı kapı dolaşarak satış yapma ve tele pazarlama

Avustralya Tüketici Yasası (Australian Consumer Law) kapsamında sahip olduğunuz haklara ilişkin bir bilgi notu

Kapı kapı dolaşarak ya da tele pazarlama yöntemi ile satış yapanlarla alışveriş yaparken ekstra korunma önlemlerine sahipsiniz. Bu tür satışlar talep edilmemiş tüketici sözleşmeleri olarak adlandırılmaktadır.

## Talep edilmemiş tüketici sözleşmesi nedir?

Bir satış elemanının siz talep etmeden size erişmesi ya da araması ve değeri 100 dolar ya da daha fazla olan bir mal veya hizmeti satması durumunda oluşan satış sözleşmesi talep edilmemiş bir sözleşmedir.

Örneğin, bir sözleşmenin:

- kapınızı çalan bir satış elemanı
- sizi arayan bir tele pazarlama elemanı
- sokakta yanınıza gelen bir satış elemanı tarafından yapılması halinde bu sözleşme talep edilmemiş bir sözleşmedir.

## Tüketicileri koruyucu önlemler

Kapı kapı dolaşarak satış yapan bir satış elemanı:

- ziyaret nedenini söylemeli
- kimliğini göstermeli
- herhangi bir zamanda gitmesini isteyebileceğinizi size söylemeli
- bekleme süresine ilişkin haklarınızı açıklamalı
- İletişim ayrıntılarını içeren sözleşmenin yazılı bir kopyasını size vermelidir.

## Satış elemanları hangi gün ve saatlerde kapınızı çalıp satış yapabilir?

Aşağıda belirtilen gün ve saatlerde yapamazlar:

- Pazar ve resmi tatil günleri
- hafta içi günlerde saat 09:00'dan önce ve 18:00'den sonra (tele pazarlama için saat 20:00'den sonra)
- Cumartesi günleri saat 09:00'dan önce ve 17:00'den sonra

Bu saatler, sözleşme 100 dolardan daha az bir mal ve hizmet için söz konusu olsa bile tüm kapı kapı dolaşarak ve tele pazarlama yöntemi ile yapılan satışlar için geçerlidir.

Kapı kapı dolaşarak satış yapan satış elemanından herhangi bir zamanda gitmesini isteyebilirsiniz. Satış elemanı bu talebinize saygı göstermek ve hemen gitmek zorundadır. Gitmemesi halinde polisi arayınız ve bu kişiyi bölgenizdeki tüketiciyi koruma kuruluşuna bildirin.

Tele pazarlama yöntemi ile satış yapan kişiye istediğiniz zaman telefonu kapatabilirsiniz. Telefon numaranızı tele pazarlamacıların çoğunun sizi aramasını yasadışı hale getiren 'Do Not Call Register'e yazdırmayı düşününüz. [www.donotcall.gov.au](http://www.donotcall.gov.au) sitesini ziyaret ediniz.

## Bir sözleşmeyi bozabilir miyim?

Talep edilmemiş bir tüketici sözleşmesi yapmanız halinde, fikrinizi değiştirmeniz ve sözleşmeyi iptal etmeniz için 10 iş gününüz vardır. Bu 'bekleme süresi' (cooling-off period) olarak adlandırılır.

Talep edilmemiş bir sözleşmeyi bekleme süresi içinde iptal etmeniz halinde herhangi bir ödeme yapmanız gerekmez.

Sözleşmeyi telefonla yapmanız halinde, şirket beş iş günü içinde size yazılı bir sözleşme göndermelidir. Bekleme süresi yazılı sözleşmeyi aldığınız tarihten itibaren başlamaktadır.

Bekleme süresi hakkınızdan vazgeçemezsiniz. Bir satış elemanının sizi bu konuda ikna etmesi yasalara aykırıdır.

## Tedarik etme ve ödeme

Talep edilmeden yapılan bir tüketici sözleşmesi için şirket genelde bekleme süresi içinde mal veya hizmet tedarik edemez ya da herhangi bir ödeme yapılmasını veya güvence parasını talep edemez.

Bu kuralın geçerli olmadığı özel bir durum vardır – bir şirket bekleme süresinde değeri 500 dolara kadar olan bir mal ya da hizmeti tedarik edebilir. Bununla beraber bu mal veya hizmet için herhangi bir ödeme kabul edemez.

İşletmenin bekleme süresinde size mal veya hizmet temin etmesi durumunda ödemeyi yapmaya kadar bu mal ve hizmet kural olarak size ait değildir. Sözleşmeyi bekleme süresinde iptal etmeyi seçmeniz halinde ürünleri iyi durumda tutmanız ve şirket elemanının gelip alması için gerekli düzenlemeyi yapmanız gerekir. 30 gün içinde geri alınmayan ürünler ücretsiz olarak sizin olabilir.

## Sözleşmeyi iptal etme

Talep edilmeden yapılmış olan bir sözleşmeyi sözlü ya da yazılı olarak iptal edebilirsiniz. Sözleşmeyi iptal edip etmediğiniz hakkında bir anlaşmazlığın olması halinde sözleşmenin hala geçerli olduğunu kanıtlamak şirketin sorumluluğudur.

# Tüketiciler için Bilgi Notu

## **Bekleme süresi uzatmaları**

Aşağıda belirtilen durumlarda bekleme süresi üç ay uzatılabilir. Satış elemanının:

- satışın yasak olduğu saatlerde sizi ziyaret etmesi ya da tele pazarlama yöntemi ile satış yapan kişinin araması
- gitmesini istediğiniz halde mülkünüzde kalması
- ziyaret ya da aramanın nedenlerini açıklamaması
- kimlik göstermemesi.

Aşağıda belirtilen durumlarda bekleme süresi altı ay uzatılabilir: Satış elemanı ya da tele pazarlama yöntemi ile satış yapan kişinin:

- bekleme süresi hakkınız olduğunu size söylememesi
- size yazılı bir sözleşme vermemesi
- sözleşmede kendi iletişim ayrıntılarını belirtmemesi
- bekleme süresinde mal veya hizmetleri tedarik etmesi
- bekleme süresinde ödeme kabul etmesi ya da talep etmesi.

Talep etmediğiniz bir sözleşme yapmanız, haklarınızla ilgili yanlış yönlendirildiğinizi düşünmeniz ve sözleşmeyi iptal etmek istemeniz halinde yardım almak için bölgenizdeki tüketiciyi koruma kuruluşunu arayınız.

0285FT 2012

Ayrıntılı bilgi için bölgenizdeki tüketici koruma kuruluşuna başvurabilirsiniz.

Dil konusunda yardım almak için 13 14 50 numaralı hattı arayabilirsiniz (kendi dilinizi konuşan bir tercüman isteyebilirsiniz).

### **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

Avustralya Rekabet ve Tüketiciyi Koruma Komisyonu'nun rekabet, adil ticaret ve tüketiciyi korumayla ilgili ulusal sorumlulukları vardır ve Komisyon'a 1300 302 502 numaralı hattan ulaşılabilir.