Информативен лист

australian consumer law

Продажба од врата на врата и телемаркетинг

Информативен лист за вашите права согласно австралискиот Закон за потрошувачи

Вие имате вонредна заштита кога купувате од лица кои продаваат стоки од врата на врата и преку телемаркетинг. Ваквиот вид на продажби се нарекува договор без барање на потрошувачот.

Што подразбира договорот без барање на потрошувачот

Договорот се смета дека е без барање на потрошувачот ако продавачот ви пристапи или ви се јави без вие да го побарате тоа од него/неа, и кога истиот/та продава производ во вредност од $100 или повеќе.

На пример, договорот ќе се смета дека е без барање на потрошувачот доколку се случи кога:

- продавачот ви тропа на врата во вашиот дом
- лице за телемаркетинг ви се јавува по телефон
- продавач ви пристапува на улица

Заштита на потрошувачи

Продавачот кој тропа на врати мора:

- да ви каже зошто дошол
- да ви покаже лична легитимација
- да ви каже дека можете да побарате да си замине во секој момент
- да ви каже кои се вашите права околу периодот на предомислување за производот/услугата
- да ви даде писмена копија од договорот на кој се наведени неговите/нејзините поединости за контакт

Во кое време може продавачот да оствари контакт?

Не смеат да ве контактираат:

- во недела или на државен празник
- пред 9 ч. наутро или после 6 ч. попладне (8 ч. попладне за телемаркетинг) во текот на работната недела
- пред 9 ч. наутро или после 5 ч. попладне во сабота

Овие временски периоди се однесуваат на сите продажби од врата на врата и преку телемаркетинг, дури и ако договорот е во вредност пониска од $100.

Во секој момент можете да побарате лицето што продава од врата на врата да си замине. Тој/таа мора да го почитува вашето барање и веднаш да замине.

Во секое време можете да му спуштите слушалка на лицето што врши телемаркетинг. Размислете дали вашиот телефонски број да го внесете во Регистарот за забрана на такви повици, со што би било противзаконски за повеќето лица што вршат телмаркетинг да ви се јавуваат. Погледнете на www.donotcall.gov.au.

Дали можам да се откажам од договорот?

Доколку сте склучиле договор без барање на потрошувачот, сепак имате 10 работни дена да се предомислите и да го откажете. Ова се нарекува период за предомислување.

Доколку го откажете договорот без барање на потрошувачот за време на периодот за предомислување, не треба ништо да плаќате.

Доколку договорот сте го направиле преку телефон, деловниот субјект мора да ви го прати писмениот договор во рок од пет работни дена. Периодот на предомислување почнува откако ќе го примите писмениот договор.

Не можете да се откажете од правото на период за предомислување. Противзаконски е ако продавачот ве убеди да го сторите тоа.

Набавка и плаќање

Во основа, кај договорите без барање на потрошувачот деловниот субјект не смее да ви го донесе производот или услугата, или пак да земе било каква исплата или депозит, за време на периодот за предомислување.

Постои еден исклучок од ова правило – деловниот субјект може да ви донесе стока во вредност до $500 за време на периодот за предомислување. Меѓутоа, не смее да прими исплата за стоката.

Доколку некој деловен субјект ви ја донесе стоката за време на периодот за предомислување, вие технички гледано не ја поседувате истата сѐ додека не ја платите. Доколку се одлучите да се откажете од договорот за време на периодот за предомислување, стоката мора да ја зачувате во добра состојба и во разумни услови да биде достапна за деловниот субјект да си ја подигне назад. Доколку не ја подигне во рок од 30 дена, можете бесплатно да си ја задржите.

Откажување на договор

Договорот без барање на потрошувачот можете да го откажете или усно или на писмено. Доколку се јави спор околу тоа дали сте го откажале договорот или не, деловниот субјект е страната што треба да докаже дека договорот е сѐ уште во важност.

Продолжување на периодот за предомислување

Вашиот период за предомислување се продолжува до три месеци доколку продавачот или лицето што врши телемаркетинг:

- ве посетил или ви се јавил во време поинакво од часовите кога се дозволени такви продажби
- останал на вашиот имот и откако сте побарале да си замине
- не ви ја открил целта на посетата или телефонскиот повик
- не ви покажал лична легитимација

Вашиот период за предомислување се продолжува до шест месеци доколку продавачот или лицето што врши телемаркетинг:

- не ви кажал дека имате право на период на предомислување
- не ви обезбедил писмен договор
- во договорот не ги навел своите поединости за контакт
- ви ги донел стоката или услугата за време на периодот за предомислување
- примил или побарал исплата за време на периодот на предомислување.

Доколку сте влегле во договор без барање на потрошувачот и мислите дека сте биле наведени погрешно да ги разберете вашите права, побарајте помош од вашата локална агенција за заштита на потрошувачи.

0285FT 2012

За повеќе информации, стапете во контакт со вашата локална агенција за заштита на потрошувачи.
За јазична помош јавете се на 13 14 50 (побарајте толкувач на вашиот јазик).

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

Австралиската Комисија за конкурентност и потрошувачи (Australian Competition and Consumer Commission) има национални одговорности за конкурентност, фер тргување и заштита на потрошувачите и можете да стапите во контакт на 1300 302 502.