

Penjualan dari rumah ke rumah dan melalui telepon

Lembar data mengenai hak Anda menurut Undang-undang Konsumen Australia

Anda mendapat perlindungan tambahan jika membeli dari penjual *door-to-door* (dari-rumah-ke-rumah) dan *telemarketing* (melalui telepon). Jenis penjualan ini disebut kesepakatan konsumen yang tidak diminta.

Apa yang dimaksud dengan kesepakatan konsumen yang tidak diminta?

Sebuah kesepakatan dianggap tidak diminta apabila seorang penjual mendekati atau menghubungi Anda tanpa Anda memintanya, dan mereka menjual barang atau jasa senilai \$100 atau lebih.

Sebagai contoh, sebuah kesepakatan akan menjadi tidak diminta bila terjadi ketika:

- seorang penjual mendatangi rumah Anda
- seorang *telemarketer* (penjual melalui telepon) menghubungi Anda
- seorang penjual mendekati Anda di jalan.

Perlindungan konsumen

Seorang penjual yang datang ke rumah harus:

- memberitahukan alasan mereka datang
- menunjukkan identifikasi
- memberitahukan bahwa Anda dapat meminta mereka untuk pergi setiap saat
- memberitahukan hak Anda mengenai jangka waktu pembatalan
- memberikan salinan tertulis mengenai kesepakatan yang ditawarkan, termasuk rincian kontak mereka.

Pada waktu apa saja seorang penjual dapat menghubungi Anda?

Anda tidak dapat dihubungi:

- pada hari Minggu atau hari libur umum
- sebelum pukul 09.00 atau setelah pukul 18.00 (pukul 08.00 untuk penjualan melalui telepon) pada hari kerja
- sebelum pukul 09.00 atau setelah pukul 17.00 pada hari Sabtu.

Waktu-waktu ini berlaku untuk semua penjualan dari rumah ke rumah dan penjualan melalui telepon, termasuk apabila penawaran tersebut bernilai kurang dari \$100.

Anda dapat meminta penjual dari rumah ke rumah itu untuk pergi setiap saat. Mereka wajib menghargai permintaan Anda dan harus segera pergi. Bila mereka tidak pergi, hubungi polisi dan laporkan mereka kepada lembaga perlindungan konsumen setempat.

Anda dapat menutup telepon dari *telemarketer* setiap

saat. Pertimbangkan untuk mendaftarkan nomor telepon Anda pada Do Not Call Register (Daftar Nomor yang Tidak Boleh Dihubungi), yang melarang sebagian besar *telemarketer* untuk menghubungi Anda. Lihat di www.donotcall.gov.au.

Bisakah saya membatalkan kesepakatan?

Bila Anda telah membuat kesepakatan konsumen yang tidak diminta, Anda masih mempunyai waktu selama 10 hari kerja untuk berubah pikiran dan membatalkannya. Hal ini disebut jangka waktu pembatalan atau *cooling-off period*.

Bila Anda membatalkan kesepakatan konsumen yang tidak diminta dalam jangka waktu pembatalan, Anda tidak perlu membayar apapun.

Bila Anda membuat kesepakatan melalui telepon, bisnis tersebut harus mengirimkan perjanjian tertulis kepada Anda dalam waktu 5 hari kerja. Jangka waktu pembatalan dimulai ketika Anda menerima perjanjian tertulis.

Anda tidak dapat melepaskan hak Anda untuk jangka waktu pembatalan. Merupakan pelanggaran hukum apabila penjual mendesak Anda untuk melakukannya.

Penyerahan barang/jasa dan pembayaran

Untuk kesepakatan konsumen yang tidak diminta, umumnya suatu usaha tidak dapat menyerahkan barang atau jasa, atau meminta pembayaran atau uang muka apapun, selama jangka waktu pembatalan.

Terdapat satu pengecualian untuk peraturan ini – suatu usaha dapat menyerahkan barang hingga senilai \$500 selama jangka waktu pembatalan. Namun, mereka tidak dapat meminta pembayaran untuk barang tersebut.

Bila suatu usaha menyerahkan barang selama jangka waktu pembatalan, secara teknis Anda belum memilikinya sampai Anda telah membayarnya. Bila Anda memilih untuk membatalkan perjanjian dalam jangka waktu pembatalan, Anda harus menjaganya agar tetap dalam kondisi bagus dan mengusahakan ketersediaan barang tersebut untuk diambil kembali oleh usaha tersebut. Bila mereka tidak mengambalnya kembali dalam waktu 30 hari, Anda dapat memilikinya secara gratis.

Membatalkan kesepakatan

Anda dapat membatalkan kesepakatan konsumen

Lembar Data

yang tidak diminta baik secara lisan ataupun tulisan. Bila terdapat perselisihan mengenai apakah Anda membatalkan kesepakatan atau tidak, usaha tersebutlah yang harus membuktikan bahwa kesepakatan tersebut masih berlaku.

Perpanjangan jangka waktu pembatalan

Jangka waktu pembatalan Anda akan diperpanjang hingga tiga bulan bila penjual atau *telemarketer*:

- mengunjungi atau menghubungi Anda di luar waktu penjualan yang diperbolehkan
- tetap tinggal di rumah Anda setelah Anda meminta mereka untuk pergi
- tidak memberitahukan tujuan kunjungan atau telepon
- tidak menunjukkan identifikasi.

Jangka waktu pembatalan Anda akan diperpanjang hingga enam bulan bila penjual atau *telemarketer*:

- tidak memberitahukan bahwa Anda berhak atas jangka waktu pembatalan
- tidak memberikan perjanjian tertulis
- tidak memberikan rincian kontak mereka dalam perjanjian
- menyerahkan barang atau jasa selama jangka waktu pembatalan
- menerima atau meminta pembayaran selama jangka waktu pembatalan.

Bila Anda telah terikat dalam suatu kesepakatan konsumen yang tidak diminta dan Anda merasa hak Anda tidak dijalankan dengan benar, dan Anda ingin membatalkan perjanjian tersebut, hubungi lembaga perlindungan konsumen setempat untuk meminta bantuan.

0285FT 2012

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi lembaga perlindungan konsumen yang terdekat. Untuk bantuan bahasa, hubungi 13 14 50 (mintalah penerjemah untuk bahasa Anda).

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

Australian Competition and Consumer Commission mengemban tanggung jawab di tingkat nasional dalam hal persaingan usaha, perdagangan yang adil dan perlindungan konsumen, dan dapat dihubungi di nomor 1300 302 502.