

Vendas de porta em porta e telemarketing

Uma publicação sobre seus direitos de consumidor segundo a Lei do Consumidor da Austrália

Você tem proteções adicionais quando faz compras de vendedores de porta em porta ou pelo telemarketing. Esses tipos de vendas são chamados de contratos não-solicitados com o consumidor.

O que é um contrato não-solicitado com o consumidor?

Um contrato é não-solicitado quando um vendedor se dirige a você ou lhe telefona sem você ter solicitado e está vendendo um produto ou serviço de \$100 ou mais.

Por exemplo, um contrato seria não-solicitado se resultasse de:

- um vendedor batendo à porta de sua casa
- uma ligação de telemarketing
- um vendedor o abordando na rua.

Proteções do consumidor

Um vendedor que bate à porta deve:

- dizer-lhe o motivo da visita
- apresentar sua identificação
- informá-lo de que você pode pedir que ele deixe sua casa a qualquer momento
- informá-lo sobre o seu direito a um 'período de arrependimento'
- fornecer-lhe uma cópia por escrito do contrato que inclua os dados de contato do vendedor.

A que horas os vendedores podem entrar em contato?

Você não pode ser contatado:

- nos domingo ou feriados
- antes das 9h00 ou após as 18h00 (20h00 para telemarketing) nos dias de semana
- antes das 9h00 ou após as 17h00 no sábado.

Esses horários se aplicam a todas as vendas de porta em porta e telemarketing, mesmo se o contrato for inferior a \$100.

Você pode pedir a um vendedor de porta em porta para sair de sua casa a qualquer momento. Ele deve respeitar seu pedido e sair imediatamente. Se não sair, chame a polícia e registre a queixa na agência de proteção ao consumidor local.

Você pode desligar o telefone em uma chamada de telemarketing a qualquer momento. Considere a opção de incluir seu número de telefone no registro Do Not Call, que torna ilegal a ligação para você da maioria dos representantes de telemarketing. Consulte www.donotcall.gov.au.

Posso cancelar um contrato?

Se você fez um contrato não-solicitado, você ainda tem 10 dias úteis para mudar de ideia e cancelar esse contrato. Isso é chamado de período de arrependimento.

Se você cancelar um contrato não-solicitado durante o período de arrependimento, você não precisará pagar nada.

Se fizer o contrato pelo telefone, a empresa deve lhe enviar o contrato por escrito em cinco dias úteis. O período de arrependimento se inicia quando você receber o contrato por escrito.

Você não pode abrir mão de seu direito a um período de arrependimento. É ilegal que um vendedor o convença a fazer isso.

Fornecimento e pagamento

Geralmente quando se trata de um contrato não-solicitado, uma empresa não pode fornecer bens ou serviços ou receber qualquer pagamento ou depósito durante o período de arrependimento.

Há uma exceção a esta regra - uma empresa pode fornecer mercadorias até o valor de \$500 durante o período de arrependimento. Entretanto, não é permitido receber pagamento pelas mercadorias.

Se uma empresa lhe fornecer mercadorias durante o período de arrependimento, você, tecnicamente, não é proprietário das mesmas até que pague por elas. Se você decidir cancelar o contrato durante o período de arrependimento, você deve manter essas mercadorias em boas condições e razoavelmente disponíveis para coleta pela empresa. Se esta não as coletar em 30 dias, você pode ficar com elas gratuitamente.

Cancelamento do contrato

Você pode cancelar um contrato não-solicitado verbalmente ou por escrito. Se houver controvérsia sobre se você cancelou ou não o contrato, a empresa é quem deverá provar que o contrato ainda é válido.

Informativo

Extensão do período de arrependimento

Seu período de arrependimento se estende até três meses se o vendedor ou o representante de telemarketing:

- fez a visita ou telefonema fora do horário de venda permitido
- permaneceu em sua propriedade após você pedir que saísse
- não revelou a finalidade da visita ou telefonema
- não apresentou sua identificação.

Seu período de arrependimento se estende até seis meses se o vendedor ou o representante de telemarketing:

- não lhe avisou de seu direito a um período de arrependimento
- não lhe forneceu um contrato por escrito
- não forneceu seus dados de contato no contrato
- forneceu as mercadorias ou serviços durante o período de arrependimento
- aceitou ou solicitou pagamento durante o período de arrependimento

Se você fez um contrato não-solicitado e acha que foi enganado sobre seus direitos e deseja cancelar o contrato, entre em contato com a agência de proteção ao consumidor local para obter assistência.

0285FT 2012

Para mais informações, entre em contato com o órgão de proteção ao consumidor local.
Para assistência em seu idioma, ligue para 13 14 50 (peça um intérprete no seu idioma).

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

A Australian Competition and Consumer Commission tem responsabilidade sobre a concorrência, negociação justa e proteção ao consumidor no país e pode ser contatada pelo telefone 1300 302 502.