

Terenska prodaja i telemarketing

Informativni list o vašim pravima prema australskom Zakonu o zaštiti potrošača

Prilikom kupnje od terenskih prodavača ili putem telemarketinga imate pravo na posebne mjere zaštite. Ove vrste prodaje nazivamo neželjenim potrošačkim ugovorima.

Što je neželjeni potrošački ugovor?

Ugovor je neželjen kad vam prodavač pristupi ili vas nazove, bez da ste vi to zatražili te ako prodaje proizvod ili uslugu vrijednu \$100 ili više.

Na primjer, ugovor je neželjen ako proizlazi iz sljedećih okolnosti:

- prodavač je pokucao na vrata vašeg doma;
- nazvao vas je prodavač u telemarketingu;
- prodavač vam je pristupio na ulici.

Mjere zaštite potrošača

Prodavač koji vam pokuca na vrata dužan je:

- reći vam zašto vas posjećuje;
- pokazati vam neki identifikacijski dokument;
- reći vam da u svakom trenutku možete zatražiti da ode;
- objasniti vam koja su vaša prava u razdoblju za razmišljanje;
- uručiti vam pisani primjerak ugovora koji sadrži njegove podatke za kontakt.

Kada prodavači smiju stupiti u kontakt sa mnom?

Prodavači ne smiju stupiti u kontakt s vama:

- nedjeljom ili državnim praznikom;
- radnim danom prije 9 h ili poslije 18 h (20 h za telemarketing);
- subotom prije 9 h ili poslije 17 h.

Ovo vrijeme odnosi se na terensku prodaju i prodaju putem telemarketinga, čak i ako je ugovor zaključen na manje od \$100.

Vi možete u bilo koje vrijeme zatražiti od terenskog trgovca da ode. On mora uvažiti vaš zahtjev i odmah otići. Ako ne ode, nazovite policiju i prijavite ga vašoj lokalnoj agenciji za zaštitu potrošača.

Prodavaču u telemarketingu možete u bilo kojem trenutku poklopiti slušalicu. Razmotrite mogućnost unosa vaših brojeva telefona u registar korisnika koji ne žele primati telemarketinške pozive (Do Not Call Register). Time ćete pozive većine prodavača u telemarketingu učiniti protuzakonitima. Pogledajte na www.donotcall.gov.au.

Mogu li odustati od ugovora?

Ako ste zaključili neželjeni potrošački ugovor, još uvijek imate 10 radnih dana da se predomislite i otkazete ga. To nazivamo razdobljem za razmišljanje.

Ako otkazete neželjeni potrošački ugovor unutar razdoblja za razmišljanje, niste dužni ništa platiti.

Ako ste ugovor sklopili putem telefona, tvrtka vam je dužna poslati pisani ugovor u roku od pet radnih dana. Razdoblje razmišljanja počinje od trenutka kad primite pisani ugovor.

Ne možete se odreći prava na razdoblje za razmišljanje. Protupravno je da vas prodavač nagovori da to učinite.

Dostava i plaćanje

Kod neželjenog potrošačkog ugovora općenito vrijedi da tvrtka ne smije dostaviti robu ili usluge, ili prihvatiti plaćanje ili polog tijekom razdoblja za razmišljanje.

Postoji iznimka od ovog pravila, naime, tvrtka smije dostaviti robu do vrijednosti od \$500 za vrijeme razdoblja razmišljanja. Međutim, ne smije prihvatiti plaćanje robe.

Ako vam tvrtka dostavi robu tijekom razdoblja za razmišljanje, ta roba, tehnički gledano, nije vaše vlasništvo sve dok je ne platite. Ako odlučite otkazati ugovor unutar razdoblja za razmišljanje, morate robu očuvati u dobrom stanju te je u razumnom vremenu staviti tvrtki na raspolaganje za preuzimanje. Ako tvrtka ne preuzme robu u roku od 30 dana, možete je besplatno zadržati.

Otkaz ugovora

Neželjeni potrošački ugovor možete otkazati usmenim ili pismenim putem. Ako postoji spor o tome jeste li ili niste otkazali ugovor, tvrtka je ta koja mora dokazati da je ugovor još valjan.

Informativni list

Produljenje razdoblja razmišljanja

Vaše razdoblje za razmišljanje produljuje se na do tri mjeseca ako je terenski prodavač ili prodavač u telemarketingu učinio sljedeće:

- posjetio vas je ili nazvao izvan dopuštenog vremena za prodaju;
- zadržao se na vašem posjedu i nakon što ste zatražili da ode;
- nije naveo svrhu svojeg posjeta ili poziva;
- nije vam pokazao identifikacijski dokument.

Vaše razdoblje za razmišljanje produljuje se na do šest mjeseci ako je terenski prodavač ili prodavač u telemarketingu učinio sljedeće:

- nije vam rekao da imate pravo na razdoblje za razmišljanje;
- nije vam uručio ili dostavio pisani ugovor;
- u ugovor nije uključio svoje podatke za kontakt;
- dostavio je robu ili usluge za vrijeme razdoblja razmišljanja;
- prihvatio je ili zatražio plaćanje za vrijeme razdoblja razmišljanja.

Ako ste zaključili neželjeni potrošački ugovor, a smatrate da ste obmanuti u odnosu na vaša prava i želite otkazati ugovor, za pomoć se obratite svojoj lokalnoj agenciji za zaštitu potrošača.

0285FT 2012

**Za više informacija kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača.
Ako vam treba pomoć s prevodjenjem nazovite 13 14 50 (zatražite tumača za vaš jezik).**

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

Australska Komisija za tržišno natjecanje i potrošače odgovorna je za tržišno natjecanje, pravedne trgovačke odnose i zaštitu potrošača na nacionalnoj razini i možete joj se obratiti na 1300 302 502.