

Terenska prodaja i telemarketing

Informativni list o vašim pravima prema australijskom Zakonu o zaštiti potrošača

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

Šta je neželjeni potrošački ugovor?

Ugovor je neželjen kad vam prodavač priđe ili vas nazove, a vi to niste tražili i ako prodaje proizvod ili uslugu koja vrijedi \$100 ili više.

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

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

Mjere za zaštitu 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 zahtijevati da ode
- objasniti vam koja su vaša prava u periodu za razmišljanje
- uručiti vam pismenu kopiju ugovora koja sadrži njegove kontakt podatke.

U koje vrijeme me prodavači smiju kontaktirati?

Prodavači ne smiju stupati u kontakt sa 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 primjenjuje se na terensku prodaju i prodaju putem telemarketinga, čak i ako je ugovor zaključen na manje od \$100.

Vi možete u bilo koje vrijeme zahtijevati od terenskog trgovca da ode. Oni moraju poštovati vaš zahtjev i odmah otići. Ako ne odu, nazovite policiju i prijavite ih vašoj lokalnoj službi za zaštitu potrošača.

Prodavaču u telemarketingu možete u bilo kojem trenutku poklopiti slušalicu. Razmislite o mogućnosti unosa vaših brojeva telefona u registar korisnika koji ne žele primati telemarketinške pozive (Do Not Call Register), čime ćete pozive većine prodavača u telemarketingu učiniti protivzakonitima. Vidi 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 da ga otkazete. To zovemo periodom za razmišljanje.

Ako otkazete neželjeni potrošački ugovor u periodu za razmišljanje, niste dužni ništa platiti.

Ako ste ugovor sklopili putem telefona, firma vam je dužna poslati pismeni ugovor u roku od pet radnih dana. Period razmišljanja počinje teći od trenutka kad dobijete pismeni ugovor.

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

Isporuka i plaćanje

Kod neželjenog potrošačkog ugovora općenito vrijedi da firma ne smije isporučiti robu ili usluge, ili primiti uplatu ili polog tokom perioda za razmišljanje.

Postoji izuzetak od ovog pravila, to jest, firma smije isporučiti robu do vrijednosti od \$500 tokom perioda za razmišljanje. Međutim, ne smije prihvatiti plaćanje robe.

Ako vam firma isporuči robu tokom perioda za razmišljanje, ta roba, tehnički gledano, nije vaša sve dok je ne platite. Ako odlučite otkazati ugovor u periodu za razmišljanje, morate robu držati u dobrom stanju i u razumnom vremenu je staviti na raspolaganje firmi za preuzimanje. Ako firma ne preuzme robu u roku od 30 dana, možete je besplatno zadržati.

Otkazivanje ugovora

Neželjeni potrošački ugovor možete otkazati usmeno ili pismeno. Ako postoji spor o tome da li ste ili niste otkazali ugovor, firma je ta koja mora dokazati da ugovor još važi.

Informativni listić

Produženje perioda razmišljanja

Vaš period za razmišljanje produžuje se na do tri mjeseca ako je terenski prodavač ili prodavač u telemarketingu učinio sljedeće:

- posjetio vas je ili nazvao izvan dozvoljenog vremena za prodaju
- zadržao se na vašem posjedu i nakon što ste zahtijevali da ode
- nije naveo svrhu svoje posjete ili poziva
- nije vam pokazao identifikacijski dokument.

Vaš period za razmišljanje produžuje se na do šest mjeseci ako je terenski prodavač ili prodavač u telemarketingu učinio sljedeće:

- nije vam rekao da imate pravo na period za razmišljanje
- nije vam dao pismeni ugovor
- u ugovoru nije naveo svoje kontakt podatke
- isporučio je robu ili usluge tokom perioda razmišljanja
- prihvatio je ili zatražio plaćanje tokom perioda razmišljanja.

Ako ste zaključili neželjeni potrošački ugovor, a mislite da ste obmanuti u pogledu vaših prava i želite otkazati ugovor, zatražite pomoć u svojoj lokalnoj službi za zaštitu potrošača.

0285FT 2012

**Za više informacija, kontaktirajte svoju lokalnu agenciju za zaštitu potrošača.
Ako vam treba pomoć oko jezika, nazovite 13 14 50 (tražite 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

Australijska komisija za konkurenciju i potrošače (The Australian Competition and Consumer Commission) ima odgovornosti na nivou države po pitanju konkurencije na tržištu, poštenog poslovanja i zaštite potrošača, a može se kontaktirati na broj 1300 302 502.