

上门推销与电话推销

《澳大利亚消费者权益保护法》赋予您的权利——情况说明书

从上门推销和电话推销人员处购物，您将享受额外保护。这类销售被称作是“未经邀约的消费者协议”。

什么是“未经邀约的消费者协议”？

未经您邀请，推销人员主动找您或给您打电话，向您推销价值\$100或以上的商品或服务，由此而签订的协议称为“未经邀约的消费者协议”。

例如，在下列情况下签订的协议属于未经邀约的协议：

- 销售人员到您家敲门；
- 电话推销人员给您打电话；
- 推销人员在街上主动找您。

消费者保护

到您家敲门的推销人员必须：

- 告诉您他们到访的原因；
- 出示身份证件；
- 说明您可以随时要求他们离开；
- 说明您在冷静期享有哪些权利；
- 为您提供书面协议副本，其中包括他们的联络详情。

推销人员何时可以进行联络？

推销人员在下列时间不得与您联络：

- 星期日或公众假期；
- 周一至周五上午9时之前或下午6时之后（电话推销为晚上8时之后）；
- 星期六上午9时之前或下午5时之后。

这些时间规定适用于所有上门推销和电话推销，即便协议价值低于\$100也是如此。

您可以随时要求上门推销人员离开。他们必须尊重您的要求，并立即离开。如果他们不离开就打电话报警，并向您当地的消费者保护机构举报他们。

您可以随时挂断电话推销人员的电话。您可以考虑将电话号码列入“免打扰登记簿”。这样做将使绝大多数电话推销人员给您打电话成为非法行为。详情请浏览 www.donotcall.gov.au。

我可以退出协议吗？

如果您签订了未经邀约的消费者协议，您仍有10个工作日的时间可以改变主意并撤销协议。这称为“冷静期”。

如果您在冷静期内撤销了未经邀约的消费者协议，您不必支付任何费用。

如果您通过电话订立了口头协议，商家必须在五个工作日内将书面协议寄给您。冷静期从您接到书面协议时算起。

您绝不能放弃自己的冷静期权利。销售人员试图说服您这样做属于违法行为。

供货与付款

一般而言，对于未经邀约的消费者协议，商家不得在冷静期内提供商品或服务，也不能接受任何付款或订金。

这条规定有一个例外，即商家可以在冷静期内提供价值最高为\$500的商品。但是他们不得为此接受付款。

如果商家在冷静期内提供商品，严格地说，该商品在您付款之前不属于您所有。如果您在冷静期内撤销协议，就必须保持商品完好，并尽可能为商家收回商品提供方便。如果商家未在30天之内收回商品，您可以免费拥有该商品。

撤销协议

您可以通过口头或书面形式撤销未经邀约的消费者协议。如果就您是否撤销了协议存在争议，商家要负责证明协议依然有效。

情况说明书

延长冷静期

如果上门推销人员或电话推销人员有下列行为，冷静期可以延长至三个月：

- 在许可的销售时间之外来到您家或给您打电话；
- 在您要求他们离开后继续在您家逗留；
- 没有告诉您其前来或致电的目的；
- 未出示身份证件。

如果上门推销人员或电话推销人员有下列行为，冷静期可以延长至六个月：

- 未说明您有权享受冷静期；
- 未向您提供书面协议；
- 未在协议中提供他们的联络详情；
- 在冷静期内提供商品或服务；
- 在冷静期内接受或要求付款。

如果您已经签订了未经邀约的消费者协议，而认为自己在权益方面受到误导并希望撤销协议，请向您当地的消费者保护机构寻求帮助。

0285FT 2012

查询更多信息，请与您当地的消费者保护机构联络。
如需语言协助，请致电13 14 50（要求提供一位讲您的语言的译员）。

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

澳大利亚竞争与消费者委员会负责全国的竞争、公平交易及消费者保护事宜。电话：1300 302 502