

Jualan pintu-ke-pintu dan telepemasaran

Risalah fakta mengenai hak-hak anda di bawah Undang-Undang Pengguna Australia

Anda mempunyai perlindungan yang lebih meluas sewaktu anda membeli barangan daripada pihak penjual pintu-ke-pintu dan telepemasar. Jualan sebegini dikenali sebagai perjanjian pengguna tidak dipinta.

Apakah ertinya perjanjian pengguna tidak dipinta?

Sebuah perjanjian adalah dianggap sebagai tidak dipinta apabila seorang penjual menghampiri atau memanggil anda tanpa diminta untuk berbuat demikian oleh anda, dan mereka menaja perkhidmatan atau menjual barangan yang bernilai \$100 dan ke atas.

Contohnya, sesebuah perjanjian adalah dianggap sebagai tidak dipinta jika ianya terjadi hasil daripada:

- seorang penjual yang mengetuk di pintu rumah anda.
- seorang telepemasar yang memanggil anda.
- seorang penjual menghampiri anda di tepi jalan.

Perlindungan Pengguna

Seseorang penjual yang mengetuk di pintu anda diwajibkan untuk:

- memberitahu anda tujuan lawatan mereka.
- menunjukkan dokumen pengenalan.
- memberitahu anda bahawa anda boleh meminta mereka untuk beredar pada bila-bila masa.
- memberitahu anda hak-hak tempoh bertenang anda.
- memberikan anda sebuah salinan perjanjian bertulis yang mengandungi butiran maklumat untuk menghubungi mereka.

Pada waktu bilakah para penjual boleh menghubungi anda?

Anda tidak boleh dihubungi pada:

- hari Ahad atau cuti umum
- sebelum 9 pagi atau selepas 6 petang (8 malam bagi telepemasaran) pada hari minggu.
- sebelum 9 pagi atau selepas 5 petang pada hari Sabtu.

Waktu-waktu ini meliputi semua jualan pintu-ke-pintu dan telepemasaran, biarpun perjanjiannya bernilai kurang daripada \$100.

Anda boleh meminta para penjual pintu-ke-pintu untuk beredar pada bila-bila masa. Mereka diwajibkan untuk menghormati permintaan anda dan perlu beredar dengan segera. Sekiranya mereka tidak beredar, sila hubungi pihak polis dan laporkan para penjual tersebut kepada agensi perlindungan pengguna tempatan anda.

Anda boleh menghentikan perbualan anda dengan mana-mana telepemasar pada bila-bila masa. Pertimbangkanlah untuk menyenaraikan nombor-nombor telefon anda di dalam 'Do Not Call Register' (Daftar Nombor Yang Tidak Boleh Dihubungi), yang menjadikannya satu kesalahan bagi sebahagian besar daripada para telepemasar untuk memanggil anda. Sila layari www.donotcall.gov.au.

Bolehkah saya keluar dari sesebuah perjanjian?

Jika anda telah membuat sebuah perjanjian tidak dipinta, anda masih mempunyai 10 hari perniagaan untuk mengubah fikiran anda dan membatalkannya. Ini dikenali sebagai tempoh bertenang.

Jika anda membatalkan perjanjian tidak dipinta anda di dalam masa tempoh bertenang, anda tidak diperlukan untuk membuat apa-apa bayaran.

Jika anda telah membuat perjanjian tersebut melalui panggilan telefon, pihak perniagaan berkenaan wajib menghantarkan anda sebuah salinan perjanjian bertulis dalam tempoh masa lima hari perniagaan. Tempoh bertenang bermula dari ketika anda menerima perjanjian bertulis tersebut.

Anda tidak boleh melepaskan hak anda ke atas mana-mana tempoh bertenang. Ianya merupakan satu kesalahan bagi mana-mana pihak penjual untuk cuba memujuk anda untuk berbuat demikian.

Penyampaian dan Pembayaran

Secara amnya, bagi mana-mana perjanjian pengguna tidak dipinta, sesebuah perniagaan tidak boleh menyediakan apa-apa barangan atau perkhidmatan, atau mengambil apa jua bentuk bayaran atau cagaran, dalam masa tempoh bertenang.

Walaupun bagaimanapun begitu, terdapat satu pengecualian bagi peraturan ini – sesebuah perniagaan boleh menyediakan barangan yang nilainya tidak melebihi \$500 dalam masa tempoh bertenang. Namun begitu, mereka tidak boleh mengambil apa jua bentuk bayaran bagi barangan tersebut.

Jika sesebuah perniagaan menyediakan barangan kepada anda semasa tempoh bertenang, anda secara tekniknya tidak memilikinya sehingga anda membayarkannya. Jika anda memilih untuk membatalkan perjanjian tersebut di dalam masa tempoh bertenang, anda perlu menyimpan barangan tersebut dalam keadaan yang baik dan memberikan peluang yang sewajarnya bagi pihak perniagaan tersebut untuk mengutipnya kembali. Sekiranya mereka tidak mengutip barangan tersebut di dalam tempoh masa 30 hari, anda berhak untuk menyimpan barang tersebut secara percuma.

Surat Keterangan

Membatalkan perjanjian

Anda boleh membatalkan sebuah perjanjian pengguna tidak dipinta baik secara lisan maupun bertulis. Sekiranya terdapat percanggahan pendapat mengenai sama ada anda telah membatalkan perjanjian tersebut atau tidak, ianya adalah tertakluk kepada pihak perniagaan tersebut untuk membuktikan bahwa perjanjian itu masih sah dan laku.

Lanjutan tempoh bertenang

Tempoh bertenang anda akan dilanjutkan selama tiga bulan sekiranya pihak penjual atau telepemasar:

- melawat atau memanggil anda di luar waktu jualan yang dibenarkan.
- tetap berada di dalam kawasan halaman anda walaupun anda telah menyuruh mereka untuk beredar.
- tidak memaklumkan tujuan panggilan atau lawatan mereka.
- tidak menunjukkan dokumen pengenalan.

Tempoh bertenang anda akan dilanjutkan selama enam bulan sekiranya pihak penjual atau telepemasar:

- tidak memberitahu anda bahawa anda berhak untuk menerima sebuah tempoh bertenang.
- tidak memberikan anda sebuah salinan perjanjian bertulis.
- tidak memberikan butiran maklumat untuk menghubungi mereka di dalam perjanjian tersebut.
- menyediakan barangan atau perkhidmatan dalam masa tempoh bertenang.
- menerima atau meminta bayaran dalam masa tempoh bertenang.

Jika anda telah menyertai sebuah perjanjian pengguna tidak dipinta dan anda rasa anda telah diperdaya mengenai hak-hak anda, dan anda ingin membatalkan perjanjian tersebut, hubungilah agensi perlindungan pengguna tempatan anda untuk mendapatkan bantuan.

0285FT 2012

Untuk mendapatkan keterangan seterusnya, hubungilah 'Consumer Protection Agency' (Agensi Perlindungan Pengguna) di tempat anda. Untuk mendapatkan bantuan bahasa, hubungilah talian 13 14 50 (dan minta dihubungi dengan jurubahasa bagi bahasa yang anda perlukan).

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

Suruhanjaya Persaingan Dan Pengguna Australia memikul tanggungjawab kebangsaan untuk memelihara persaingan, perdagangan secara adil dan perlindungan pengguna. Suruhanjaya ini boleh dihubungi melalui talian 1300 302 502.