

Продаја по кућама/куцањем на врата (Door-to-door) или преко телефона (telemarketing)

Информативни памфлет о вашим правима, према закону за потрошаче (Australian Consumer Law)

Ви имате екстра заштиту када купујете од особа које куцају на ваша врата или вас зову телефоном. Ове врсте продаје зову се 'незахтевани потрошачки уговори'.

Шта је 'незахтевани потрошачки уговор'?

Уговор је незахтевани када вас продавац лично контактира или вас зове телефоном а да ви то нисте тражили, и продаје вам производ или услугу у вредности од 100 или више долара.

На пример, уговор ће бити незахтевани уговор ако продавац:

- куца на ваша врата
- зове вас телефоном
- зауставља вас на улици.

Заштита потрошача

Продавац који иде од врата до врата мора:

- да вам каже због чега вас посећује
- да покаже идентификацију
- да вас упозна са тим да имате право да у било ком тренутку захтевате да вас остави и изађе
- да вам објасни ваша права у вези периода за предомишљање
- да обезбеди писмени примерак уговора који садржи контакт-детаље (продавца).

Када продавац може да вас контактира?

Не може да вас контактира:

- недељом или државним празницима
- пре 9 am или после 6 pm (8 pm за продаје телефоном) радним даном
- пре 9 am или после 5 pm суботом.

Ово време односи се на продаје 'куцањем на врата' као и на продаје преко телефона, чак и ако је уговор за вредност мању од 100 долара.

Од продавца који вам долази на врата, можете у било ком тренутку да тражите да оде. Они морају да поштују ваш захтев и да одмах напусте. Ако не напусте, позовите полицију и пријавите их локалној служби за заштиту потрошача.

Ви можете у било ком тренутку да спустите телефон када вас зове продавац. Размислите о стављању забране на ваше телефонске бројеве (Do Not Call Register) тако да постаје противзаконито да вас продавци контактирају. Погледајте www.donotcall.gov.au

Могу ли да се повучем из уговора?

Ако сте склопили незахтевани уговор, ви још увек имате рок од 10 радних дана да промените мишљење и откажете уговор. То је 'време за предомишљање'.

Ако откажете незахтевани потрошачки уговор у току периода за предомишљање, ви не морате да платите никакве трошкове.

Ако направите уговор телефоном, бизнис мора да вам пошаље писмени уговор у року од пет радних дана. Период за предомишљање почиње од момента када добијете писмени уговор.

Ви не можете да се одрекнете права на период за предомишљање. Противзаконито је да вас продавац убеди да то урадите.

Испоручивање робе и плаћање

Обично у случајевима незахтеваног уговора, бизнис не може да испоручи робу или услуге, или да прими било какав новац, или депозит, у току периода предомишљања.

Постоји изузетак – бизнис може да испоручи робу у вредности до 500 долара у току периода за предомишљање. Ипак они не могу да траже да платите за робу.

Ако вам бизнис испоручује робу у току периода за предомишљање, ви је практично не поседујете све док за њу не платите. Ако одлучите да откажете уговор у току периода за предомишљање, морате робу да задржите у добром стању и омогућите им да је врате. Ако не дођу да робу узму у року од 30 дана, можете да је задржите бесплатно.

Отказивање уговора

Незахтевани уговор можете да откажете усмено или писмено. Ако постоји неспоразум у вези тога да ли сте или нисте отказали уговор, бизнис је тај који треба да докаже да ли је уговор још увек важећи.

Информативни памфлет

Продужен период за предомишљање

Ваш период за предомишљање продужава се на три месеца ако је продавац или продавац преко телефона урадио следеће:

- ако вас је посетио или звао ван дозвољених сати за продају
- ако је остао на вашем имању премда сте тражили да напусти
- ако се није изјаснио у вези циља посете или позива
- ако није показао идентификацију

Ваш период за предомишљање продужава се на шест месеци ако је продавац или продавац преко телефона учино следеће:

- није вам рекао да имате право на период за предомишљање
- није вам доставио писмени уговор
- није вам обезбедио контакт-детаље у уговору
- ако је испоручио робу или услуге у току периода за предомишљање
- ако је прихватио или тражио уплату у току периода за предомишљање

Ако сте ушли у незахтевани уговор и мислите да сте заведени по питању ваших права и желите да откажете уговор, контактирајте локалну службу за заштиту потрошача - за помоћ.

0285FT 2012

**За више информација, контактирајте вашу локалну службу за заштиту потрошача.
За помоћ на вашем језику, позовите 13 14 50 (тражите тумача на вашем језику).**

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

Комисија за конкуренцију и права потрошача (Australian Competition and Consumer Commission) одговорна је на нивоу државе за конкуренцију, фер трговину и заштиту потрошача, и може се контактирати на 1300 302 502.