

Πωλήσεις κατ' οίκον και μέσω τηλεφώνου (telemarketing)

Ένα ενημερωτικό δελτίο για τα δικαιώματά σας σύμφωνα με τον Αυστραλιανό Νόμο Καταναλωτών

Έχετε επιπλέον προστασίες όταν πραγματοποιείτε αγορές από πωλητές κατ' οίκον (door-to-door) ή πωλήσεις μέσω τηλεφώνου (telemarketing). Αυτού του είδους οι πωλήσεις ονομάζονται αυτόκλητες συμφωνίες καταναλωτών (unsolicited consumer agreements).

Τι είναι η αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή;

Μια συμφωνία θεωρείται αυτόκλητη όταν ένας πωλητής σας προσεγγίζει ή σας επισκέπτεται χωρίς να το ζητήσετε, και σας πουλάει ένα προϊόν ή υπηρεσία που αξίζει \$100 ή περισσότερο.

Για παράδειγμα, μια συμφωνία θεωρείται αυτόκλητη αν προέρχεται από:

- έναν πωλητή που χτυπάει την πόρτα του σπιτιού σας
- έναν πωλητή που σας καλεί στο τηλέφωνο
- έναν πωλητή που σας πλησιάζει στο δρόμο.

Προστασίες καταναλωτών

Ένας πωλητής που σας χτυπάει την πόρτα πρέπει:

- να σας δηλώσει το λόγο της επίσκεψής του
- να επιδείξει ταυτότητα
- να σας δηλώσει ότι μπορείτε να του ζητήσετε να φύγει οποιαδήποτε στιγμή
- να σας πει ποια είναι η δοκιμαστική περίοδος (cooling-off)
- να σας παράσχει έγγραφη συμφωνία που θα περιέχει τα στοιχεία επικοινωνίας του.

Ποιες ώρες μπορούν να επικοινωνούν οι πωλητές;

Δεν μπορούν να επικοινωνούν μαζί σας:

- τις Κυριακές ή τις επίσημες αργίες
- πριν από τις 9 π.μ. ή μετά τις 6 μ.μ. (8 μ.μ. για πωλητές μέσω τηλεφώνου) τις εργάσιμες μέρες
- πριν από τις 9 π.μ. ή μετά τις 5 μ.μ. το Σάββατο.

Αυτές οι ώρες ισχύουν για όλους τους πωλητές πόρτα-πόρτα και τους πωλητές μέσω τηλεφώνου, ακόμα κι αν η συμφωνία αξίζει λιγότερο από \$100.

Μπορείτε να ζητήσετε από έναν πωλητή πόρτα-πόρτα να φύγει οποιαδήποτε στιγμή. Πρέπει να σεβαστεί την επιθυμία σας και να αποχωρήσει αμέσως. Αν δε φεύγει καλέστε την αστυνομία και αναφέρετέ τον στην τοπική σας υπηρεσία προστασίας καταναλωτών.

Μπορείτε να κλείσετε το τηλέφωνο σε έναν τηλεπωλητή οποιαδήποτε στιγμή. Εξετάστε την περίπτωση να βάλετε τον αριθμό του τηλεφώνου σας στο 'Do Not Call Register', που σημαίνει ότι θα είναι παράνομο για τους περισσότερους πωλητές μέσω τηλεφώνου να σας καλούν. Δείτε το www.donotcall.gov.au.

Μπορώ να υπαναχωρήσω σε μια συμφωνία;

Αν έχετε κάνει μια αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή, έχετε ακόμη 10 εργάσιμες μέρες προθεσμία να αλλάξετε γνώμη και να την ακυρώσετε. Αυτή ονομάζεται δοκιμαστική περίοδος (cooling-off period).

Αν ακυρώσετε μια αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή μέσα στη δοκιμαστική περίοδο, δε χρειάζεται να πληρώσετε τίποτα.

Αν κάνατε μια συμφωνία από το τηλέφωνο, η επιχείρηση πρέπει να σας στείλει τη γραπτή συμφωνία εντός πέντε ημερών. Η δοκιμαστική περίοδος αρχίζει μόλις λάβετε τη γραπτή συμφωνία.

Δεν μπορείτε να παραιτηθείτε από το δικαίωμά σας στη δοκιμαστική περίοδο. Είναι παράνομο να σας πείσει ένας πωλητής να το κάνετε.

Προμήθεια και πληρωμή

Γενικά σε μια αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή, μια επιχείρηση δεν μπορεί να παραδώσει προϊόντα ή να παράσχει υπηρεσίες, ή να λάβει πληρωμή ή προκαταβολή, κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου.

Υπάρχει μια εξαίρεση από αυτόν τον κανόνα – μια επιχείρηση μπορεί να προμηθεύσει προϊόντα αξίας μέχρι \$500 κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου. Ωστόσο, δε μπορεί να λάβει χρήματα για τα προϊόντα.

Αν μια επιχείρηση σας προμηθεύσει προϊόντα κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου, στην πραγματικότητα δε σας ανήκουν μέχρι να τα πληρώσετε. Αν αποφασίσετε να ακυρώσετε τη συμφωνία μέσα στη δοκιμαστική περίοδο, πρέπει να τα διατηρήσετε σε καλή κατάσταση και να τα έχετε ευλόγως διαθέσιμα για να τα παραλάβει η επιχείρηση. Αν δεν τα παραλάβει μέσα σε διάστημα 30 ημερών, μπορείτε να τα κρατήσετε χωρίς να τα πληρώσετε.

Ακύρωση της συμφωνίας

Μπορείτε να ακυρώσετε μια αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή προφορικά ή εγγράφως. Αν υπάρξει αμφισβήτηση ότι ακυρώσατε ή όχι τη συμφωνία, η επιχείρηση είναι εκείνη που πρέπει να αποδείξει ότι η συμφωνία ισχύει ακόμη.

Δελτίο Πληροφοριών

Επεκτάσεις δοκιμαστικής περιόδου

Η δοκιμαστική σας περίοδος επεκτείνεται στους τρεις μήνες αν ο πωλητής ή ο τηλεπωλητής:

- σας επισκέφτηκε ή σας τηλεφώνησε εκτός του επιτρεπόμενου ωραρίου πωλήσεων
- παρέμεινε στην ιδιοκτησία σας αφού του ζητήσατε να φύγει
- δε δήλωσε το σκοπό της επίσκεψης ή της τηλεφωνικής κλήσης
- δεν επέδειξε ταυτότητα.

Η δοκιμαστική σας περίοδος επεκτείνεται στους έξι μήνες αν ο πωλητής ή ο τηλεπωλητής:

- δε σας ενημέρωσε ότι δικαιούστε δοκιμαστική περίοδο
- δε σας παρείχε έγγραφη συμφωνία
- δε σας παρείχε τα στοιχεία του επικοινωνίας στη συμφωνία
- σας προμήθευσε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες στη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου
- δέχτηκε ή ζήτησε πληρωμή στη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου.

Αν συνάψετε μια αυτόκλητη συμφωνία καταναλωτή και πιστεύετε ότι παραπλανηθήκατε σχετικά με τα δικαιώματά σας, και επιθυμείτε να ακυρώσετε τη συμφωνία, απευθυνθείτε στην τοπική σας υπηρεσία προστασίας καταναλωτή για βοήθεια.

0285FT 2012

Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με την τοπική σας υπηρεσία προστασίας καταναλωτών. Για γλωσσική βοήθεια καλέστε το 13 14 50 (ζητήστε ένα διερμηνέα στη γλώσσα σας).

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

Η Australian Competition and Consumer Commission (Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών) είναι αρμόδια σε εθνική κλίμακα για θέματα ανταγωνισμού, θεμιτού εμπορίου και προστασίας των καταναλωτών. Μπορείτε να επικοινωνήσετε καλώντας το 1300 302 502.