

Sprzedaż obwoźna i telemarketing

Lista Twoich praw w świetle Australijskiego Prawa Konsumenta

Kiedy dokonujesz zakupów u osób zajmujących się sprzedażą obwoźną albo telemarketingiem, chronią Cię dodatkowe prawa. Taki rodzaj sprzedaży nazywamy umową konsumencką na towary lub usługi niezamawiane.

Czym jest umowa konsumencka na towary lub usługi niezamawiane?

Do umowy na towary lub usługi niezamawiane dochodzi wówczas, kiedy sprzedawca przyjdzie lub zadzwonił niepoproszony o to przez Ciebie, a produkt lub usługa są warte 100 \$ lub więcej.

Do zawarcia umowy na towary lub usługi niezamawiane dochodzi na przykład w następujących okolicznościach:

- sprzedawca obwoźny zapukał do Twoich drzwi
- zadzwonił do Ciebie telemarketer
- podszedł do Ciebie sprzedawca na ulicy.

Ochrona konsumentów

Sprzedawca obwoźny musi:

- powiedzieć, dlaczego Cię odwiedza
- przedstawić się
- powiedzieć, że w każdej chwili możesz poprosić go, żeby wyszedł
- wyjaśnić, ile masz czasu na zmianę decyzji
- zostawić Ci kopię umowy na piśmie, w której będą dane kontaktowe jego firmy.

Kiedy sprzedawcy mogą się z Tobą kontaktować?

Nikt nie może się z Tobą kontaktować:

- w niedziele i święta
- przed 9 rano albo po 18 (telemarketerzy po 20) w dni powszednie
- przed 9 rano albo po 17 w soboty.

Te godziny obowiązują w wypadku każdej sprzedaży obwoźnej czy telemarketingowej, nawet, jeśli przedmiot umowy wart jest mniej niż 100 \$.

W każdej chwili możesz poprosić sprzedawcę, żeby wyszedł, a on musi to uszanować i natychmiast wyjść. Jeżeli tego nie zrobi, wezwij policję, a sprzedawcę zgłoś do miejscowej agencji ochrony praw konsumenta.

W każdej chwili możesz zakończyć rozmowę z telemarketerem. Zastanów się, czy nie zgłosić swojego numeru telefonu do rejestru Do Not Call Register, dzięki czemu – zgodnie z prawem – większość telemarketerów nie będzie mogła do Ciebie dzwonić. Zob. www.donotcall.gov.au.

Czy mogę się wycofać z umowy?

Jeżeli zawarłeś umowę na towary lub usługi niezamawiane, masz w dalszym ciągu 10 dni roboczych na zmianę decyzji i anulowanie umowy. Jest to tzw. czas na rozmyślenie się.

Jeżeli w tym okresie anulujesz umowę na towary lub usługi niezamawiane, nie musisz nic płacić.

Jeżeli zgodziłeś się na coś przez telefon, firma musi przysłać Ci pisemną umowę w ciągu pięciu dni roboczych. Czas na zmianę decyzji zaczyna się od momentu, kiedy otrzymasz umowę na piśmie.

Nie możesz zrzec się prawa do czasu na zmianę decyzji. Jeżeli sprzedawca Cię do tego namawia, łamie prawo.

Dostawa i zapłata

Zasadniczo w wypadku umowy na towary lub usługi niezamawiane firmie nie wolno jest dostarczyć towarów lub usług, przyjmując płatności czy depozytu, w czasie okresu na rozmyślenie się.

Jest tu jeden wyjątek: w okresie na rozmyślenie się firma może dostarczyć towar wartości maksymalnie 500 \$. Nie może jednak przyjąć za niego zapłaty.

Jeżeli w okresie na rozmyślenie się firma dostarczy Ci towar, formalnie rzecz biorąc, do czasu, aż za niego nie zapłacisz, nie jesteś jego właścicielem. Jeżeli w okresie na rozmyślenie się postanowisz anulować umowę, musisz zachować towar w dobrym stanie i umożliwić firmie – na rozsądnych warunkach – jego odbiór. Jeżeli firma nie odbierze go w ciągu 30 dni, możesz go bezpłatnie zatrzymać.

Anulowanie umowy

Możesz anulować umowę na towary lub usługi niezamawiane w formie słownej lub pisemnej. Jeżeli dojdzie do sporu, czy rzeczywiście anulowałeś umowę, to firma musi udowodnić, że umowa nadal obowiązuje.

Ulotka informacyjna

Przedłużenie okresu na rozmyślenie się

Twój czas na rozmyślenie się ulega wydłużeniu do trzech miesięcy, jeżeli sprzedawca lub telemarketer:

- odwiedził Cię lub zadzwonił poza dopuszczalnymi godzinami
- pozostał na terenie twojej posiadłości po tym, jak poprosiłeś, żeby odszedł
- nie przedstawił celu wizyty albo rozmowy telefonicznej
- nie przedstawił się.

Twój czas na zastanowienie ulega wydłużeniu do sześciu miesięcy, jeżeli sprzedawca lub telemarketer:

- nie powiedział Ci, że masz prawo do czasu na zastanowienie
- nie dał Ci umowy na piśmie
- nie podał danych kontaktowych swojej firmy
- dostarczył towar lub usługę w okresie na zastanowienie
- przyjął lub zażądał zapłaty w okresie na zastanowienie.

Jeżeli zawarłeś umowę na towary lub usługi niezamawiane i uważasz, że zostałeś wprowadzony w błąd odnośnie do swoich praw i chcesz anulować umowę, skontaktuj się z miejscową agencją ochrony praw konsumenta i tam poproś o pomoc.

0285FT 2012

**Aby otrzymać więcej informacji, skontaktuj się z najbliższym biurem ochrony konsumenta.
Aby otrzymać pomoc językową, zadzwoń pod numer 13 14 50 (poproś o tłumacza dla swojego języka).**

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 Komisja do Spraw Konkurencji i Konsumentów odpowiada za konkurencję, uczciwy handel oraz ochronę konsumenta na terenie całego kraju i można się z nią skontaktować dzwoniąc pod numer 1300 302 502.