

الباعة المتجولون والتسويق الهاتفي

صحيفة معلومات عن حقوقك بموجب قانون المستهلك الأسترالي

كما يمكنك إنهاء الاتصال بينك وبين المسوق الهاتفي في أي وقت، مع العلم بأنه يمكنك وضع أرقام الهواتف الخاصة بك ضمن سجل منع الاتصال (Do Not Call Register): بحيث يُحظر قانوناً على معظم المسوقين الهاتفيين الاتصال بك. يُرجى مراجعة الموقع www.donotcall.gov.au.

هل بإمكانني العدول عن الاتفاق؟

إذا التزمت باتفاق لم تسع للحصول عليه فمن حقك تغيير رأيك وإلغائه خلال 10 أيام عمل، وهذه المدة تُعرف بالمهلة المحددة للعدول عن الاتفاق.

وإذا قمت بإلغاء هذا الاتفاق أثناء مهلة العدول عن الشراء؛ فلا يتعين عليك دفع أي مبلغ.

وإذا قمت بإتمام التعاقد هاتفياً، يتعين على المؤسسة التجارية موافاتك بنسخة خطية من الاتفاق في غضون خمسة أيام عمل، وفي هذه الحالة تبدأ مهلة العدول عن الشراء بمجرد استلامك للنسخة.

لا يمكن التخلي عن الحق في الحصول على مهلة العدول عن الشراء؛ لأن مندوب المبيعات يعتبر مخالفاً للقانون إذا أقنعتك بالعدول عنها.

التسليم والدفع

عادةً لا تقوم المؤسسة التجارية -في حالة الاتفاقيات التي لم يسعى المستهلك للحصول عليها- بتسليم ما يتم التعاقد بشأنه من بضائع وخدمات أو أخذ أي مدفوعات أو مبالغ أثناء مهلة العدول عن الشراء.

جدير بالذكر أن هناك استثناءً لهذه القاعدة وهو قيام البائع بتوريد بضاعة لا تزيد قيمتها عن 500 دولار أثناء مهلة العدول عن الشراء، غير أنه في هذه الحالة لا يأخذ أي مبالغ مقابل هذه البضاعة.

وإذا قامت المؤسسة التجارية بتوريد البضاعة أثناء مهلة العدول عن الشراء؛ فلا يتم اعتبارك مالِكاً فعلياً لهذه البضاعة حتى تقوم بدفع ثمنها، وفي حال اختيارك إلغاء الاتفاق خلال مهلة العدول، يجب الاحتفاظ بالبضاعة في حالة جيدة وإتاحتها للبائع لأخذها، وإذا لم يقم البائع بأخذها خلال 30 يوماً؛ فمن حقك الاحتفاظ بها دون مقابل.

إلغاء الاتفاق

يحق لك إلغاء اتفاق المستهلك غير المرغوب فيه شفهيّاً أو كتابيّاً، وإذا نشأ نزاع حول إلغاء الاتفاق من عدمه، فعلى المؤسسة التجارية إثبات سريان الاتفاق.

يمنحك القانون حماية إضافية في حال قيامك بالشراء من باعة متجولون أو من خلال التسويق الهاتفي، ويطلق على هذه الأنماط من البيع اتفاقيات لم يسعى المستهلك للحصول عليها.

ما المقصود باتفاق لم يسعى المستهلك للحصول عليه؟

يطلق على اتفاق ما اسم اتفاق لم يسعى المستهلك للحصول عليه عندما يأتيك مندوب المبيعات أو يتصل بك دون أن تطلب منه ذلك ثم يبيئك منتجاً أو خدمة بقيمة 100 دولار أو أكثر.

وعلى سبيل المثال يمكن اعتبار أن الاتفاق لم يسعى المستهلك للحصول عليه إذا نتج عن:

- قيام مندوب المبيعات بطرق باب منزلك
- قيام مسوق هاتفي بالاتصال بك
- مفاتحة مندوب مبيعات الموضوع معك في الشارع

أوجه حماية المستهلك

مندوب المبيعات الذي يقوم بطرق بابك يجب أن:

- يخبرك بسبب الزيارة
- يعرفك بنفسه
- يخبرك أن من حقك أن تطلب منه الانصراف في أي وقت
- يخبرك بحقك في الحصول على مهلة محددة للعدول عن الشراء
- يقدم لك نسخة مكتوبة من الاتفاق تتضمن بيانات الاتصال الخاصة به

ما الأوقات التي يمكن لمندوبي المبيعات الاتصال بك؟

يمنع الاتصال بك في:

- أيام الأحد أو العطلات الرسمية
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد السادسة مساءً (الثامنة مساءً للتسويق الهاتفي) طوال أيام الأسبوع
- قبل التاسعة صباحاً أو بعد الخامسة مساءً في أيام السبت.

تطبق هذه الساعات على جميع أنماط البيع بالتجوال أو التسويق الهاتفي حتى وإن كانت قيمة التعاقد أقل من 100 دولار.

بإمكانك أن تطلب من مندوب المبيعات الانصراف في أي وقت، وعليه احترام طلبك والانصراف فوراً، وإذا لم ينصرف؛ يمكنك الاتصال بالشرطة وإبلاغ هيئة حماية المستهلك المحلية.

تمديد مهلة العدول عن الشراء

يتم تمديد مهلة العدول عن الشراء إلى ثلاثة أشهر في حال قيام مندوب المبيعات أو المسوق الهاتفي بما يلي:

- زيارتك أو الاتصال بك في الأوقات غير المسموح بالبيع فيها
- البقاء عندك بعد أن طلبت منه الانصراف
- عدم الإفصاح عن الغرض من الزيارة أو الاتصال
- عدم إبراز هويته

يتم تمديد مهلة العدول عن الشراء إلى ستة أشهر في حال قيام مندوب المبيعات أو المسوق الهاتفي بما يلي:

- عدم إبلاغك بحقك في التمتع بفترة للعدول عن الشراء
- عدم إعطائك اتفاقاً كتابياً
- عدم ذكر بيانات الاتصال بالمؤسسة التجارية في الاتفاق الكتابي
- تسليم البضاعة أو الخدمات أثناء مهلة العدول عن الشراء
- قبول أو طلب الدفع أثناء مهلة العدول عن الشراء.

في حال تورطك في اتفاق لم تسعى للحصول عليه وترى أنه قد تم تضليلك بعدم تعريفك بحقوقك ورغبت في إلغاء الاتفاق؛ فاتصل بهيئة حماية المستهلك المحلية للحصول على المساعدة.

للحصول على مزيد من المعلومات، اتصل بوكالة حماية المستهلك المحلية الخاصة بمنطقتك. للمساعدة اللغوية، اتصل على 13 14 50 (اطلب مترجم شفهي بلغتك).

South Australia Consumer & Business Services T. 13 18 82	Australian Capital Territory Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400
Tasmania Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499	New South Wales NSW Fair Trading T. 13 32 20
Victoria Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81	Northern Territory Consumer Affairs T. 1800 019 319
Western Australia Department of Commerce T. 1300 30 40 54	Queensland Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

يقع على عاتق المفوضية الأسترالية للمنافسة والمستهك مسؤوليات وطنية بشأن التجارة والمنافسة النزيبية وحماية المستهلك ويمكن الاتصال بها على 1300 302 502