



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

咚咚咚！咚咚咚！  
谁啊？



上门推销消费者指南

## 了解在销售代理敲门时您的权利

您享有法定权利应对上门推销的销售代理。

如果所推销之物价值超过100澳币（或其价值在推销时无法确定），该代理需要遵守以下方面的规则：

- 他们来敲门的方式和时间
- 他们必须给您哪些信息
- 您反悔的权利。

如果您要求上门推销的销售代理离开，他们必须：

- 立刻离开，且
- 30日内不得返回。

上门推销代理不能在以下时间拜访您：

- 周日或公众假日
- 工作日的早9点前或晚6点后
- 周六的早9点前或晚5点后。

查看销售代理的身份证件。依据法律他们必须告诉您：

- 他们的姓名
- 他们所代表的商户的联络详情
- 他们的上门原因。

不想让销售代理敲您家的门？在家门口附近放置一个明显标志加以注明。在[www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)获取“Do Not Knock”标签。

## 想要买点东西？

如果您决定在家门口买东西，该销售代理必须为您提供一份协议。

该协议必须：

- 以清楚、平实的语言书写，且包含所有条款
- 表明总价格（包括任何邮寄或递送费用），或该价格的计算方法
- 包含销售代理和提供商的联络详情
- 由您和销售代理签署
- 包含您有权取消协议的信息，以及如果您反悔用于行使这些权利的一张表格。

您是否已货比三家？确保您得到的是最好的交易——看看别处还有什么其他的交易。

## 您可以反悔

如果您在家门口买了东西，您将自动获得“冷静”权：

- 您可以在10个工作日内反悔，以任意理由取消合同而不受处罚。这被称作“冷静”期，并且销售代理在您签字前必须告知您。
- 即使销售代理是在此期间提供的商品，您仍可“冷静”。
- 销售代理在“冷静”期内不能收取货款，供电除外。



在某些情况下，如果销售代理未遵守法律，您可以享有更久的“冷静”权。

若要取消协议，只要口头或书面告诉商家您不愿意再做购买。

您是否知道即使在签署了上门推销协议后您仍可到别处选购？利用“冷静”期，确保这是对您最好的交易。

## 额外的权利

除了以上所述权利，您还有权期待：

- 事实陈述真实、准确——销售代理不能误导或欺骗您
- 公平对待——销售代理不能对您做出不合理的行为
- 该产品或服务会发挥其所应有的作用——如果不是这样，您有权要求修理、替换或退款。

在某些情况下适用额外保护措施

- 在某些州和领地对电力销售适用额外保护措施。登陆澳洲能源管理局 (Australian Energy Regulator) 网站 [www.aer.gov.au](http://www.aer.gov.au) 了解更多信息
- 销售代理在未获提前邀请的情况下上门销售财务建议或产品通常是违法的。



## 更多信息

Australian Competition and Consumer  
Commission

[www.accc.gov.au](http://www.accc.gov.au)

信息中心 (Infocentre) 1300 302 502

土著信息热线 (Indigenous Infoline)  
1300 303 143

口笔译服务 (Translating and Interpreting  
Service) 13 1450

TTY 13 3677

听后传话 (Speak and Listen)  
1300 555 727

网络中继 (Internet Relay)  
[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

欲知更多信息，请登录[www.accc.gov.au/](http://www.accc.gov.au/doortodoor)  
[doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)查看ACCC的《上门推销：消  
费者指南》( *Door to door sales: a guide*  
*for consumers* )出版物。

Australian Competition and Consumer Commission  
23 Marcus Clarke Street, Canberra, Australian Capital Territory 2601

© Commonwealth of Australia 2012

### 重要提示

本出版物中的信息仅作一般指导。其并不能构成法律或其他专业建议，也不应被视作任何辖区的法律陈述予以采纳。由于其仅用作一般指导之目的，其中可能包含推论。如果您有任何具体的忧虑，您应当获取专业建议。

ACCC已尽一切合理之努力提供有效、准确的信息，但其不保证该信息的准确性、有效性或完整性。

ISBN 978 1 921973 20 8

ACCC 08/12\_32325\_591

## 谨记

- 可以说“不”——如果销售代理上门找您，您不必同意任何事。
- 如果您希望上门推销的销售代理离开，告诉他们——他们必须立即离开。
- 您不必当场同意任何事——如果您感觉是在压力之下签署，告诉销售代理您需要时间予以考虑。
- 如果您想要更换服务提供商，例如电力或电话服务，联系您现在的提供商确认您是否签订了定期合同以及是否有任何取消费用。
- 您可以反悔——如果您同意从上门推销的销售代理处购买物品但是之后决定该物品并不适合您，只要行使您的“冷静”权即可。

