



Australian  
Competition &  
Consumer  
Commission

咚咚咚！咚咚咚！  
誰啊？



上門推銷消費者指南

## 瞭解在銷售代理敲門時您的權利

您享有法定權利應對上門推銷的銷售代理。

如果所推銷之物價值超過100澳幣（或其價值在推銷時無法確定），該代理需要遵守以下方面的規則：

- 他們來敲門的方式和時間
- 他們必須給您哪些資訊
- 您反悔的權利。

如果您要求上門推銷的銷售代理離開，他們必須：

- 立刻離開，且
- 30日內不得返回。

上門推銷代理不能在以下時間拜訪您：

- 周日或公眾假日
- 工作日的早9點前或晚6點後
- 週六的早9點前或晚5點後。

查看銷售代理的身份證件。依據法律他們必須告訴您：

- 他們的姓名
- 他們所代表的商戶的聯絡詳情
- 他們的上門原因。

不想讓銷售代理敲您家的門？在家門口附近放置一個明顯標誌加以注明。  
在[www.accc.gov.au/doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)獲取“Do Not Knock”標籤。

## 想要買點東西？

如果您決定在家門口買東西，該銷售代理必須為您提供一份協議。

該協議必須：

- 以清楚、平實的語言書寫，且包含所有條款
- 表明總價格（包括任何郵寄或遞送費用），或該價格的計算方法
- 包含銷售代理和提供商的聯絡詳情
- 由您和銷售代理簽署
- 包含您有權取消協定的資訊，以及如果您反悔用於行使這些權利的一張表格。

您是否已貨比三家？確保您得到的是最好的交易——看看別處還有什麼其他的交易。

## 您可以反悔

如果您在家門口買了東西，您將自動獲得“冷靜”權：

- 您可以在10個工作日內反悔，以任意理由取消合同而不受處罰。這被稱作“冷靜”期，並且銷售代理在您簽字前必須告知您。
- 即使銷售代理是在此期間提供的商品，您仍可“冷靜”。
- 銷售代理在“冷靜”期內不能收取貨款，供電除外。



在某些情況下，如果銷售代理未遵守法律，您可以享有更久的“冷靜”權。

若要取消協議，只要口頭或書面告訴商家您不願意再做購買。

您是否知道即使在簽署了上門推銷協定後您仍可到別處選購？利用“冷靜”期，確保這是對您最好的交易。

## 額外的權利

除了以上所述權利，您還有權期待：

- 事實陳述真實、準確——銷售代理不能誤導或欺騙您
- 公平對待——銷售代理不能對您做出不合理的行為
- 該產品或服務會發揮其所應有的作用——如果不是這樣，您有權要求修理、替換或退款。

在某些情況下適用額外保護措施

- 在某些州和領地對電力銷售適用額外保護措施。登陸澳洲能源管理局（Australian Energy Regulator）網站 [www.aer.gov.au](http://www.aer.gov.au) 瞭解更多資訊
- 銷售代理在未獲提前邀請的情況下上門銷售財務建議或產品通常是違法的。



# 更多資訊

Australian Competition and Consumer  
Commission

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

資訊中心 (Infocentre) 1300 302 502

土著資訊熱線 (Indigenous Infoline)  
1300 303 143

口筆譯服務 (Translating and Interpreting  
Service) 13 1450

TTY 13 3677

聽後傳話 (Speak and Listen) 1300 555  
727

網路中繼 (Internet Relay)  
[www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au)

欲知更多資訊，請登錄[www.accc.gov.au/  
doortodoor](http://www.accc.gov.au/doortodoor)查看ACCC的《上門推銷：消  
費者指南》(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

本出版物中的資訊僅作一般指導。其並不能構成法律或其他專業建議，也不應被視作任何轄區的法律陳述予以採納。由於其僅用作一般指導之目的，其中可能包含推論。如果您有任何具體的憂慮，您應當獲取專業建議。

ACCC已盡一切合理之努力提供有效、準確的資訊，但其不保證該資訊的準確性、有效性或完整性。

ISBN 978 1 921973 20 8

ACCC 08/12\_32325\_591

## 謹記

- 可以說不——如果銷售代理上門找您，您不必同意任何事。
- 如果您希望上門推銷的銷售代理離開，告訴他們——他們必須立即離開。
- 您不必當場同意任何事——如果您感覺是在壓力之下簽署，告訴銷售代理您需要時間予以考慮。
- 如果您想要更換服務提供者，例如電力或電話服務，聯繫您現在的提供商確認您是否簽訂了定期合同以及是否有任何取消費用。
- 您可以反悔——如果您同意從上門推銷的銷售代理處購買物品但是之後決定該物品並不適合您，只要行使您的“冷靜”權即可。

