

Evite ser víctima de procedimientos comerciales abusivos

Hoja de información acerca de sus derechos como consumidor en virtud de la legislación australiana de defensa del consumidor

Como consumidor, usted está protegido contra procedimientos comerciales abusivos.

Una actitud conducente a error o engañosa

Una actitud engañosa tiene que ver con avisos publicitarios, ofertas, citas, afirmaciones y declaraciones que generan una impresión errónea en la mayoría de los consumidores acerca del precio, valor real o calidad de los bienes o servicios de consumo.

Silencio

Una empresa puede infringir la ley si no divulga cierta información importante acerca de un producto o servicio.

Por ejemplo, si un vendedor sabe que un consumidor que va a comprar un teléfono celular vive en una zona donde la cobertura de comunicaciones móviles es limitada o inexistente y no se lo dice, el vendedor ha procedido de manera engañosa.

Lo que se ofrece: Predicciones y opiniones

Las promesas, opiniones y predicciones pueden resultar engañosas si la persona hace la afirmación a sabiendas de que no es veraz, no le importa si es verdadera o no, y/o no tiene razones suficientes para hacer esa afirmación.

Exoneración de responsabilidad y “letra chica”

Una empresa no puede basarse en la llamada “letra chica” (o explicaciones al margen) como excusa para engañar al cliente. Las características importantes de un producto o servicio deben ir explicados con letra clara y notoria.

Declaraciones falsas o engañosas

Una empresa no puede hacer declaraciones falsas o engañosas acerca de productos o servicios con respecto a:

- el precio o valor, clasificación, antigüedad, lugar de origen, calidad o categoría
- el diseño, modelo o historia del producto
- el testimonio de personas que compran o usan esos productos
- la disponibilidad de los talleres de reparación o de repuestos
- el patrocinio, aprobación, características de rendimiento, accesorios o beneficios derivados del uso

- la necesidad que el comprador pueda tener de tales productos
- la garantía o condición de cumplimiento de dicha garantía.

También es ilegal que una empresa ofrezca rebajas, obsequios o premios si no tiene la intención de cumplirlos, o si no cumple el ofrecimiento.

Publicidad engañosa

Una empresa no puede publicitar productos o servicios con un precio de descuento si no tiene cantidades suficientes del producto al precio ofrecido.

Por ejemplo, un vendedor minorista de productos electrónicos hace una importante campaña publicitaria de televisores de 42 pulgadas con descuento en una oferta de una semana de duración. El minorista en general vende unos veinte de estos televisores por semana, aunque los venda al precio regular. Sin embargo, durante la semana de la campaña, este minorista sólo tiene dos televisores en existencia y se niega a aceptar una orden de compra de un televisor a un consumidor al precio de descuento.

Esto se consideraría publicidad engañosa porque el vendedor hizo una publicidad que alienta a los clientes a venir a la tienda, pero sin tener suficientes televisores para satisfacer la demanda esperada.

Aceptación indebida de pago

Una empresa no puede aceptar un pago por productos o servicios si no tiene intención de efectuar la entrega, o si no puede entregarlos puntualmente.

Por ejemplo, un paisajista acuerda proveer adoquines de color amarillo y acepta el pago, a sabiendas de que sólo tiene disponibles adoquines de color gris.

País de origen de los productos

Una empresa no puede afirmar falsedades o engañar acerca de en que país fueron fabricados, producidos o cultivados los productos.

Por ejemplo:

- “hecho en” o “fabricado en” un país determinado
- “producto de” o “producido en” en tal país
- uso de un logotipo, por ejemplo un logotipo de “Hecho en Australia”
- dar a entender que los productos, ingredientes o componentes fueron “producidos” en un país determinado.

Hoja de Información

Por ejemplo, si el envase de un producto afirma que es "Producto de Australia", significa que todos los ingredientes esenciales de ese producto y la producción o fabricación del producto deben haber tenido lugar en Australia.

- se aprovecha de las circunstancias del consumidor, como su ubicación en un lugar alejado,
- acosa al cliente y ante su negativa vuelve a insistir.

Discrepancia entre el precio en la tienda y el precio en los catálogos

Una tal discrepancia sucede cuando una empresa exhibe un producto con más de un precio. Por ejemplo, si el precio en la tienda es diferente del precio publicitado en el catálogo. En este caso, la empresa debe vender el producto al precio más bajo o retirar los productos de la venta hasta que se corrija el error de precio.

El precio parcial y el precio total

Una empresa no puede promocionar ni fijar un precio que es sólo parte del costo, salvo que también publicite de manera destacada el precio total.

Por ejemplo, una publicidad por catálogo de un juego de muebles de salón afirma que el costo es "6 cómodos pagos de \$300". El precio total, \$1800, figura en la publicidad, pero está expresado en letra chica al pie del aviso y está opacado por una fotografía de los muebles. La cifra total de \$1800 no aparece destacada como la de \$300 y, por lo tanto, probablemente sea ilegal.

¿Qué es la conducta injusta?

Una conducta es injusta cuando se expresa de manera desmedida abusando de la buena voluntad de una persona.

Casos de conducta injusta son por ejemplo cuando una empresa:

- no explica bien un contrato a un consumidor a sabiendas de que no habla inglés
- induce a una persona a firmar un contrato en blanco o un contrato muy desfavorable

0285FT 2012

Para más información, comuníquese con su agencia local de protección al consumidor.
Para asistencia de traducción, llame al 13 14 50 (solicite un intérprete en su lenguaje).

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

La Comisión Australiana de Competencia y del Consumidor tiene la responsabilidad nacional de competencia, comercio justo y la protección del consumidor. Puede ser contactada en el 1300 302 502.