

La venta domiciliaria y la televenta

Hoja informativa sobre sus derechos en virtud de la Ley del Consumidor de Australia

Usted dispone de protecciones adicionales cuando un vendedor domiciliario o televendedor le vende un producto o servicio. Estos tipos de venta se denominan contratos de venta no solicitados por el consumidor.

¿Qué es un contrato de venta no solicitado por el consumidor?

Un contrato es no solicitado cuando un vendedor se acerca personalmente o lo llama por teléfono sin que usted le pida que lo haga, para vender un producto o servicio cuyo valor es de \$100 o un monto mayor.

Por ejemplo, un contrato sería no solicitado si surgiera como consecuencia de:

- un vendedor que golpeó la puerta de su casa
- un televendedor que lo llamó por teléfono
- un vendedor que se le acercó en la calle.

Protecciones para el consumidor

Un vendedor que vende de puerta en puerta debe:

- decirle cuál es el motivo de su visita;
- mostrarle identificación;
- decirle que usted puede pedirle que se retire en cualquier momento;
- informarle cuáles son sus derechos relacionados con el plazo de rescisión;
- entregarle una copia escrita del contrato que incluya los detalles para contactar al vendedor.

¿En qué horarios puede contactarlo un vendedor?

No pueden contactarlo:

- los domingos ni los feriados públicos;
- los días de semana antes de las 9 de la mañana ni después de las 6 de la tarde (o después de las 8 de la tarde en el caso de la televenta);
- los sábados antes de las 9 de la mañana ni después de las 5 de la tarde.

Estos horarios se aplican a todas las ventas domiciliarias y televentas, aunque el contrato sea por un monto menor a \$100.

Usted puede pedirle a un vendedor domiciliario que se vaya de su casa en cualquier momento. Debe respetar su pedido y retirarse de inmediato. Si no se retira, llame a la policía y denúncielo ante el organismo de protección al consumidor de su localidad.

Puede cortar la llamada de un televendedor en cualquier momento. Contemple la posibilidad de incluir sus números telefónicos en el registro "No me llamen (Do Not Call Register)", lo cual hace que sea un acto ilegal el que lo llame la mayoría de los televendedores a su número. Diríjase a www.donotcall.gov.au.

¿Puedo anular un contrato?

Si usted celebró un contrato no solicitado por el consumidor, tiene 10 días hábiles para cambiar de parecer y cancelarlo. A este período se le llama plazo de rescisión.

Si cancela un contrato no solicitado por el consumidor dentro del plazo de rescisión no tendrá que pagar nada.

Si celebró el contrato por teléfono, el negocio o empresa que hizo la venta deberá enviarle el contrato por escrito dentro de los cinco días hábiles. El plazo de rescisión comienza en la fecha en que usted recibe el contrato por escrito.

Usted no puede renunciar a su derecho al plazo de rescisión. Es ilegal que un vendedor lo convenza de hacerlo.

Entrega o prestación y pago

En general, en el caso de un contrato no solicitado por el consumidor, el negocio o empresa no puede entregar productos ni prestar servicios ni aceptar ningún pago o cuota inicial durante el plazo de rescisión.

Hay una excepción a esta regla: el negocio puede entregar productos por un valor de hasta \$500 durante el período de rescisión. Sin embargo, no puede aceptar ningún pago por dichos productos.

Si un negocio le entrega productos durante el período de rescisión, técnicamente usted no es dueño de esos productos hasta que los haya pagado. Si decide cancelar el contrato dentro del plazo de rescisión, debe conservar esos productos en buen estado y ponerlos a disposición del negocio en condiciones razonables para que los retire. Si el negocio no los retira dentro de un plazo de 30 días puede conservarlos sin cargo alguno.

Cancelación del contrato

Puede cancelar un contrato no solicitado por el consumidor ya sea verbalmente o por escrito. Si surge una disputa acerca de si usted canceló o no el contrato, es el negocio quien deberá probar que el contrato todavía tiene validez.

Hoja de Información

Prórroga del plazo de rescisión

Su plazo de rescisión se prorroga a tres meses si el vendedor o el televendedor:

- lo visitó o lo llamó fuera del horario de venta permitido;
- permaneció en su vivienda después de que usted le pidió que se retirara;
- no anunció el motivo de la visita o de la llamada;
- no le mostró ninguna identificación.

Su plazo de rescisión se prorroga a seis meses si el vendedor o televendedor:

- no le dijo que usted tenía derecho a un plazo de rescisión;
- no le entregó un contrato por escrito;
- no incluyó sus detalles de contacto en el contrato;
- entregó los productos o prestó los servicios dentro del plazo de rescisión;
- aceptó o solicitó el pago durante el plazo de rescisión.

Si usted celebró un contrato no solicitado por el consumidor y piensa que lo han engañado con respecto a sus derechos y desea cancelar el contrato, comuníquese con el organismo de protección al consumidor de su localidad para solicitar asistencia.

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.