

# Fair Trading

What we can do for you

Lo que podemos hacer por usted



Apoyo a las comunidades locales



Fair  
Trading

Spanish

[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)

# Apoyo a las comunidades locales

NSW Fair Trading pretende lograr justicia para todas las personas en el mercado, salvaguardando sus derechos, dando poder a los consumidores y comerciantes, realizando campañas educativas pertinentes y oportunas y conectando directamente a las comunidades locales para crear conciencia de los asuntos relativos a transacciones equitativas.

Hay disponible una serie de servicios relacionados con transacciones equitativas en los locales de Service NSW a través de toda NSW.

Para ubicar su centro más cercano, visite [www.service.nsw.gov.au](http://www.service.nsw.gov.au)



Haga clic en "Like" en Facebook  
[facebook.com/FairTradingNSW](https://facebook.com/FairTradingNSW)



Síguenos en Twitter  
[twitter.com/NSW\\_FairTrading](https://twitter.com/NSW_FairTrading)



Vea nuestros videos en YouTube  
[youtube.com/NSWOFT](https://youtube.com/NSWOFT)



Suscríbase a nuestro noticario en  
[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)

## Transacciones Equitativas NSW (NSW Fair Trading) – Lo que hacemos

- Compras y garantías al consumidor
- Arriendo, compra, venta de una casa
- Construcción y remodelación de viviendas
- Vida en propiedades "strata" y comunitarias
- Programa de detección de asbesto suelto que fue usado para aislamiento
- Villas para jubilados
- Cooperativas, asociaciones y recaudación de fondos para caridad
- Seguridad de productos
- Resolución de quejas

[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)      **Consultas 13 32 20**

Ayuda para el idioma 13 14 50 (*pida un intérprete de español*)

TTY 1300 723 404 para personas con problemas de audición

© Estado de New South Wales a través de NSW Fair Trading.

Política copyright: [www.fairtrading.nsw.gov.au/ftw/Copyright.page](http://www.fairtrading.nsw.gov.au/ftw/Copyright.page)

Esta publicación no debe ser tomada como asesoramiento legal.

Para obtener más información sobre este tema, consulte la legislación pertinente.

## Compra de automóvil

Comprar y mantener un auto puede ser muy costoso. Saber lo que debe buscar podría significar la diferencia entre una experiencia automovilística grata y un caro error. Visite nuestro sitio web por más información.

## Defectos y reparaciones

Si tiene una queja sobre un auto nuevo o usado comprado a un concesionario de automóviles, llame a Fair Trading al **13 32 20** para pedir ayuda. Podemos también ayudarle si tiene problemas con el costo o calidad de reparaciones efectuadas a su vehículo motorizado.

## Productos seguros

Damos información sobre cómo reducir los peligros en el hogar y asegurarse de que los productos que utiliza sean seguros. En NSW fíjese que tengan la marca de aprobación de seguridad antes de comprar ciertos artefactos eléctricos o a gas. Visite nuestro sitio web por más detalles.

Los negocios (incluyendo a minoristas, mayoristas, importadores o fabricantes), se exponen a penalidades si no cumplen con las leyes nacionales de seguridad de los productos. Además, en NSW es necesario que muchos artefactos eléctricos y a gas sean aprobados antes de ser vendidos. Visite nuestro sitio web por más información.

Para obtener más información sobre las leyes de seguridad de productos, noticias y alertas, visite el sitio web nacional en **[www.productsafety.gov.au](http://www.productsafety.gov.au)** o vea los actuales retiros de productos en **[www.recalls.gov.au](http://www.recalls.gov.au)**





## Compra de mercaderías y servicios

Una ley nacional garantiza nuestros derechos a reparaciones, reemplazos y reembolsos cuando se adquieren mercaderías y servicios, incluso cuando usted realiza una compra mediante un convenio lay-by (con pagos parciales sin recibir el artículo hasta su pago total) o un convenio no solicitado del consumidor con un vendedor de puerta en puerta o un comerciante telefónico.

Según estas garantías al consumidor usted tiene derechos, incluso si no tiene una garantía vigente o garantía prolongable. Le podemos brindar información gratis si tiene un problema con un vendedor. Recuerde, sin embargo, que los comerciantes y minoristas también tienen derechos, por lo cual asegúrese de hacer una elección acertada y estar bien informado.

### Compras en línea

¿Conoce sus derechos al hacer compras en línea? Brindamos consejos prácticos sobre cómo tratar con comerciantes del exterior, reembolsos y devoluciones, resolución de conflictos en línea, etc. Si desea información sobre compras en línea visite nuestro sitio web.

## Problemas de crédito

Financiamos servicios de asesoramiento financiero basados en la comunidad, que ayudan a personas en dificultades económicas. Para ubicar el servicio más cerca de usted llame a la Línea de Crédito y Deuda (Credit and Debt Hotline) al **1800 007 007**.

Para obtener información sobre alternativas al uso de crédito de alto costo, visite nuestro sitio web.

## Recaudación de fondos para caridad

Las organizaciones que pretenden recaudar fondos para fines caritativos deben satisfacer ciertos requisitos. Visite nuestro sitio web por más detalles.

## Asociaciones y cooperativas

Constituir una asociación o cooperativa crea una entidad legal que puede otorgar importante protección legal a los miembros.

Brindamos información gratuita, asistencia, paquetes para constitución en asociación y kits informativos sobre cooperativas. Call Registry Services (Llame a Servicios de Registro) al **1800 502 042**.

## Construcción y remodelación de viviendas

¿Piensa construir una nueva casa o remodelar su casa actual? Verifique si su constructor o trabajador especializado tiene licencia antes de contratarle. Por ley, deben tener licencia para proyectos de construcción de viviendas de más \$5.000 y para todo el trabajo especializado, cualquiera sea su costo. El trabajo especializado incluye el cableado eléctrico, plomería y desagüe, instalación de gas o aire acondicionado y el trabajo de refrigeración. Usted puede hacer un chequeo gratis de licencia de construcción en nuestro sitio web.

Brindamos información práctica a los consumidores, constructores y trabajadores especializados acerca de contratos escritos, seguros y el Home Building Compensation Fund (Fondo de Indemnización para Construcción Habitacional), requisitos de pago que deben cumplir los jefes de obra, contratistas, subcontratistas y proveedores, resolución de conflictos y más. Visite nuestro sitio web o llame al **13 32 20** para obtener detalles.





## Vida en una propiedad “Strata”

Proporcionamos información sobre todos los aspectos de la vida en una propiedad del plan strata o comunitario, incluyendo manejo y administración strata, y resolución de asuntos problemáticos.

## Arriendo de una propiedad

Apoyamos a los arrendatarios, propietarios y agentes inmobiliarios en sus responsabilidades. Si surgen problemas, acuda a nuestro servicio gratuito de quejas para arrendatarios, residentes, propietarios y administradores de propiedades. Podemos prestar ayuda para una serie de asuntos, como también contactar a la otra parte para ayudar a negociar un acuerdo. Para conocer más detalles, visite nuestro sitio web, llame al **13 32 20** o vea los videos *Ayuda para problemas de arriendo (Help with tenancy problems)* en YouTube.

## Compra o venta de casa

Infórmese antes de comprar o vender una casa en un remate o por venta privada. Averigüe lo que necesita saber cuando compra ‘off the plan’ (viendo el plano solamente). Si usa un agente inmobiliario o corredor de propiedades, verifique si tiene licencia en nuestro sitio web.

## Villas para jubilados y comunidades en terrenos de alquiler residenciales

Si tiene alguna pregunta sobre sus derechos y responsabilidades como residente, futuro residente u operador de una villa para jubilados o comunidad en un terreno residencial de alquiler (anteriormente llamado parque residencial), visite nuestro sitio web o llame al **13 32 20**.

## Seminarios informativos gratuitos

Por medio de nuestros populares eventos My Place (Mi Lugar), realizamos seminarios informativos gratuitos para consumidores y comerciantes en toda NSW, sobre una variedad de temas. Estamos vinculados con villas para jubilados, bibliotecas, guarderías infantiles locales, grupos aborígenes y otros grupos comunitarios.

Para chequear si hay un evento gratuito en su zona, visite **[events.fairtrading.nsw.gov.au](https://events.fairtrading.nsw.gov.au)**

Solicite un orador gratuito para presentación a su grupo comunitario, envíenos un email a [FairTradingSeminars@finance.nsw.gov.au](mailto:FairTradingSeminars@finance.nsw.gov.au)

## Recursos educacionales en línea

Tenemos algunos videos educacionales en nuestro canal YouTube, como también información en otros idiomas.

## Resolución de quejas

Brindamos información gratuita sobre sus derechos y opciones para resolver conflictos con comerciantes, agentes inmobiliarios o propietarios.

Si cree que tiene una queja legítima, el primer paso es hacer todo lo posible por resolver el problema directamente con el comerciante o proveedor del servicio.

Sea claro, firme y cortés y plantee cuál es el problema y cómo quiere que se solucione. Conserve todos los documentos pertinentes, tales como recibos, garantías y presupuestos. Si no llega a un resultado satisfactorio, presente la queja en **[www.fairtrading.nsw.gov.au](https://www.fairtrading.nsw.gov.au)** o llámenos al **13 32 20**. Nuestro personal puede contactar a la otra parte y tratar de negociar un acuerdo.

Si no podemos negociar su asunto exitosamente, usted puede llevar su conflicto al Tribunal Civil y Administrativo de NSW (Civil and Administrative Tribunal (NCAT)). Dicho Tribunal ofrece resolución de disputas independiente, a bajo costo y accesible en conflictos de consumidores o sobre arriendos.

Para obtener más información, visite **[www.ncat.nsw.gov.au](https://www.ncat.nsw.gov.au)** o llame al **1300 006 228**.



## ¿Está usted empezando un negocio?

Su negocio podría necesitar ciertas licencias y permisos del gobierno antes de poder empezar. Para averiguar qué licencias necesita, visite el sitio web del Servicio Australiano de Licencias e Información sobre Negocios (Australian Business Licence and Information Service (ABLIS)) en **ablis.business.gov.au** o llame a Fair Trading al **13 32 20**.

Cualquiera que sea su negocio, es importante mantenerse al día con las leyes que afectan su industria. Además de cubrir todas las últimas reformas, nuestro sitio web ofrece una amplia gama de información para ayudarle a manejar su negocio, incluyendo cómo proveer servicio de buena calidad, cómo atender las quejas, y como protegerse contra artimañas destinadas a estafar a los negocios.

### Recursos comerciales

Los negocios deben cumplir con los requisitos de la Ley Australiana del Consumidor (Australian Consumer Law (ACL)). Hay recursos ACL sobre el tema y recursos específicos para la industria disponibles a los negocios, que explican estos requisitos, incluyendo lo concerniente a prácticas comerciales desleales y garantías al consumidor. Visite nuestro sitio web para obtener más información.

### Suscríbase a nuestro noticiero

Manténgase al día y suscríbase a nuestro noticiero electrónico (enews) gratuito sobre propiedades, construcción de viviendas, automotores, propiedades strata, asuntos multiculturales y otros. Visite nuestro sitio web para obtener detalles.