

Sus derechos como consumidor

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

¿En qué casos puedo obtener un reembolso?

Si surge un problema con algún artículo que compró, tal vez la tienda tenga que cambiarle el artículo, reembolsarle el dinero, reparar el artículo u ofrecerle alguna otra "solución". El tipo de solución dependerá de la naturaleza del problema.

¿Cuáles son los problemas que debe resolver la tienda?

El artículo está defectuoso.

Tiene derecho a devolver un artículo defectuoso, ya que los bienes y servicios deben tener una calidad razonable.

Un artículo está defectuoso si:

- No cumple con su función específica – *por ejemplo, mi tostadora no tuesta el pan*
- Tiene un defecto – *la perilla del temporizador de mi tostadora se soltó poco después de comprarla*
- Tiene mal aspecto o mala terminación – *mi tostadora está rallada*
- Es inseguro – *salen chispas de mi tostadora*
- No dura el tiempo que debe durar – *mi tostadora se rompió sólo tres meses después de comprarla.*

Usted no tiene derecho a devolver un artículo si:

- Personal de la tienda le informó antes de comprarlo (o había un cartel en la tienda que informaba) sobre posibles defectos en el artículo
- Examinó el artículo antes de comprarlo y no encontró defectos que debería haber observado
- Le dio un uso "anormal" al artículo, o
- Haya usado el artículo durante mucho tiempo.

Me di cuenta de que estaba defectuoso después de usarlo.

Puede devolver un artículo defectuoso aunque:

- Lo haya gastado o usado
- Le haya retirado las etiquetas o
- Lo haya retirado de su empaque original.

Compré una camisa y la usé algunas veces, pero se destiñó la primera vez que la lavé, a pesar de que seguí las instrucciones de la etiqueta.

No coincide con la muestra o con el modelo de demostración.

Cuando compra un artículo en base a una muestra o modelo, debe coincidir con la muestra. Si el artículo es tan diferente que si lo hubiera sabido no lo habría comprado, tiene derecho a un reembolso.

Compré un sofá en base a una muestra de la tela, pero cuando llegó, era de un color diferente al de la muestra.

No coincide con la descripción.

El artículo debe coincidir con su descripción (por ejemplo, en la etiqueta o en un anuncio en la televisión). Si es tan diferente de la descripción que no lo habría comprado si lo hubiera sabido: tiene derecho a un reembolso.

Compré una billetera. En el catálogo de la tienda decía que era de "cuero". Cuando llegué a casa, descubrí que en realidad era de vinilo.

No hace lo que le dijo el vendedor.

Puede devolver un artículo si no hace lo que el vendedor le dijo que haría.

Compré un reloj. El vendedor me dijo que era sumergible, pero cuando lo usé en el mar, se llenó de agua.

No hace lo que yo necesitaba que hiciera.

Puede devolver un artículo si no cumple una labor específica o si no sirve para un fin específico si:

- Antes de comprarlo, usted le dijo al vendedor que quería que hiciera, y
- Confió en el consejo de la tienda cuando eligió el artículo.

Le dije a un vendedor de automóviles que quería un automóvil que sirviera para remolcar mi bote. El vendedor me vendió uno y dijo que serviría para eso. Esa noche leí el manual de seguridad y descubrí que el nuevo auto no es seguro para remolcar botes.

Cambié de parecer.

La tienda no tiene obligación de permitirle devolver un artículo simplemente porque haya cambiado de parecer. Sin embargo, algunas tiendas tienen su propia política y ofrecen un reembolso, cambio de artículo o un abono en caso de que el comprador "cambie de parecer".

No tengo recibo.

Necesita demostrar que el artículo fue comprado en ese negocio. Si no tiene el recibo en efectivo de la caja registradora, puede presentar, por ejemplo:

- Un resumen de tarjeta de crédito
- Un acuerdo con depósito y plazo para considerar la compra
- una confirmación o número de recibo de una compra por teléfono o por Internet.

Lo recibí de regalo.

Quienes reciben regalos tienen los mismos derechos de reembolso que los clientes que compran directamente el artículo, pero sólo pueden devolver el artículo si tienen constancia de la compra. Ver arriba.

Hoja de Información

Lo compré en liquidación.

Tiene los mismos derechos de reembolso sobre los artículos de liquidación que sobre los artículos a precio regular. Por eso es ilegal colocar un cartel que diga "no se acepta devolución de artículos en liquidación".

Sin embargo, no puede reclamar un reembolso por problemas de los que la tienda le informó, o que debería haber notado al examinar el artículo – por ejemplo: una etiqueta en una camisa que dice "precio reducido: mal cosida".

Ejemplos de artículos "en liquidación":

- con descuento
- que están en el estante de "muestras y artículos con algún defecto menor de fábrica"
- comprados en una tienda de la fábrica misma en que ofrecen artículos con algún defecto menor.

Lo compré de segunda mano.

En una tienda: Tiene los mismos derechos de reembolso sobre las compras de segunda mano que sobre las compras de artículos nuevos, pero debe tomar en cuenta la antigüedad del artículo, el precio y el estado de conservación al momento de la venta.

A un vendedor privado: El vendedor no tiene obligación de reembolsar, cambiar ni reparar el artículo que usted compró (por ejemplo: en una venta casera privada o a través de un aviso en un periódico).

Lo compré por Internet.

Si lo compró a una compañía australiana por Internet, tiene los mismos derechos de reembolso que si lo hubiera comprado en una tienda, salvo que haya comprado el artículo a un vendedor privado. Ver arriba.

Tengo derecho a una solución. ¿Me corresponde un reembolso, la reparación o el cambio del artículo?

Depende de si el problema es:

Mayor – no puede arreglarse, o llevaría demasiado tiempo o es demasiado difícil de arreglar.

Puede elegir, ya sea:

- devolver el artículo y elegir entre un reembolso o el cambio, o
- conservar el artículo y recibir una compensación por el menor valor.

Menor – puede arreglarse dentro de un plazo razonable.

Debe darle a la tienda oportunidad para resolver el problema. La tienda decide si le ofrece un reembolso, la reparación o el cambio. Si la tienda decide reparar el artículo, es responsabilidad de la tienda enviarlo al fabricante (y negociar con él).

Si la tienda tarda demasiado tiempo o se niega a solucionar el problema, usted puede:

- devolver el artículo y pedir un reembolso o el cambio, o
- hacer que un tercero lo repare y pedir a la tienda que pague el costo razonable del arreglo.

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

Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

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.