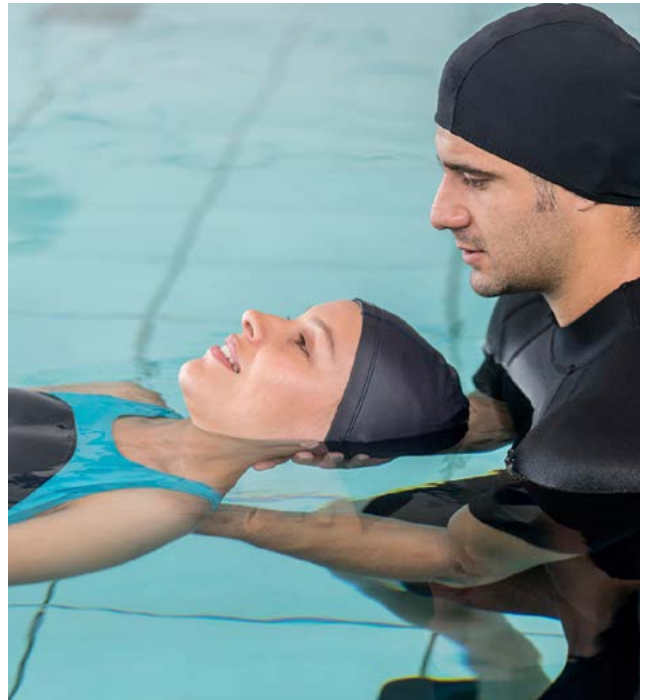




Easy English 2016
Inglés de fácil comprensión, 2016

Sus derechos cuando compra algo





Sus derechos cuando compra algo

Ley Australiana del Consumidor



Easy English 2016
Inglés de fácil comprensión, 2016

Sus derechos cuando compra lgo

Este folleto le informa de cuáles son sus **derechos (rights)** cuando compra algo.



Los derechos son aquellas cosas que todos podemos

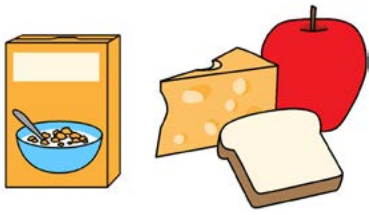
- conseguir
- tener
- hacer.

Este folleto tiene algunas palabras difíciles.

La primera vez que escribimos una palabra difícil, la ponemos en **azul**.

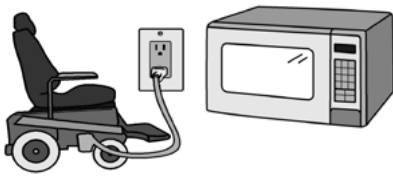
Y escribimos su significado.

¿Qué cosas se compran?



Productos (products): las cosas que usted compra y utiliza todos los días. Por ejemplo

- comida
- cualquier cosa que tenga en casa
- productos que le ayuden en su discapacidad.



Servicios (services): lo que usted paga para que otra persona haga por usted. Por ejemplo

- un peluquero que le corte el pelo
- un limpiador que le limpie la casa
- un trabajador social que le ayude en casa
- servicios que le apoyen en su discapacidad.



¿Qué es un vendedor?



Un **vendedor (seller)** es una persona que le vende productos y servicios.

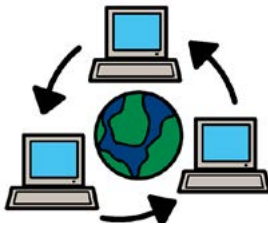
Un vendedor trabaja para un negocio. Al vendedor se le paga por los productos y servicios.



Hay muchas maneras de comprar productos y servicios de un vendedor. Por ejemplo, puede comprar cosas



- en una tienda



- en internet



- por teléfono.



También puede comprar de alguien que se presente en su casa. A esta persona se la llama **vendedor a domicilio (door-to-door seller)**.

Antes de comprar nada



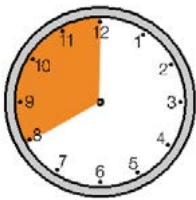
Antes de comprar nada, debe

- decirle al vendedor lo que quiere o necesita

- hacerle preguntas al vendedor sobre lo que vende



- asegurarse de que entiende lo que le dice el vendedor



- tomarse su tiempo



- leer el **contrato (contract)**. Un contrato es un papel que dice lo que **deben** hacer tanto usted como el vendedor. Un contrato también puede llamarse un **acuerdo de servicios (service agreement)**.



Puede pedirle a alguien de su confianza que lo ayude.



Cada vez que compre un producto o servicio, le deben dar un **comprobante (receipt)**. Un comprobante es un papel en el que pone que usted ha pagado por el producto o servicio.

Guarde sus comprobantes en un lugar seguro.

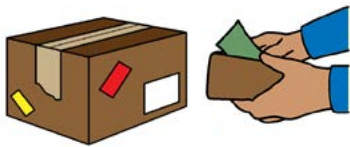


Si el vendedor **no** le da ningún comprobante, debe pedírselo.

A veces hay problemas



A lo mejor el vendedor **no** le dice la verdad sobre el producto. Por ejemplo, el vendedor le dijo que le enviaría el producto gratis.



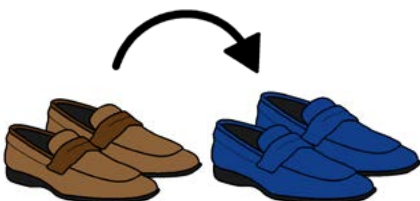
Pero luego el vendedor le hace pagar por enviarle el producto.



El vendedor podría **acosarlo (bully)**. Esto quiere decir que le harían comprar algo que usted **no** quiere.



A lo mejor el producto está roto. Por ejemplo, compra un ordenador portátil y la pantalla **no** funciona.



A lo mejor le dan algo distinto de lo que quiere. Por ejemplo, compra zapatos marrones en internet, pero el vendedor le envía unos azules.



O puede que el servicio prestado sea malo. Por ejemplo, paga a un limpiador para que le limpie toda la casa.

El limpiador **no** limpia el cuarto de baño.



Si hay algún problema, puede que se sienta

- engañado
- enfadado
- disgustado.

No tiene por qué sentirse así.



Hay leyes para protegerle si pasa esto.



La ley para cuando compra algo

La **Ley Australiana del Consumidor**

(Australian Consumer Law) le protege si hay algún problema. La ley dice que



- puede decir que **no** está satisfecho con el producto o servicio



- si el problema es **pequeño**, puede obtener ayuda para solucionarlo



- si el problema es **grande**, le pueden devolver el dinero o darle un producto nuevo.

La ley dice que el vendedor **debe** ayudarle. Esta ley se llama **garantía del consumidor**.

Qué hacer si hay algún problema



Contacte con el establecimiento.

Dícales que

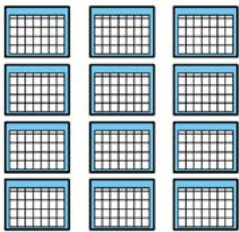
- hay algún problema con el producto o servicio
- quiere que el vendedor solucione el problema.



Puede que el establecimiento le pida el comprobante de compra.

Garantía

A veces al comprar algo le darán una **garantía (warranty)**. La garantía es la promesa que el vendedor hace de solucionar los problemas.



Puede que la garantía dure solamente 1 año.

Algunos vendedores intentan vender garantías más largas. Se llaman **garantías ampliadas (extended warranty)**. Pueden costar más dinero.



Puede decir que **no** quiere la garantía ampliada.



Recuerde que tiene derechos.

A veces le pueden solucionar un problema de forma gratuita.

Vendedores a domicilio



Puede que un vendedor vaya a su puerta para intentar venderle algo.



No tiene la obligación de dejarles entrar. Puede decir que **no**.



Puede decir que se lo va a pensar.

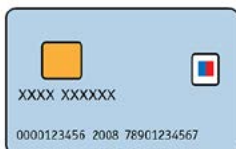
Puede pedirles que se vayan.



No revele datos personales.

No le dé al vendedor a domicilio

- su permiso de conducir



- su número de tarjeta de crédito

- sus números de cuentas bancarias.



Puede poner un cartel en la puerta.

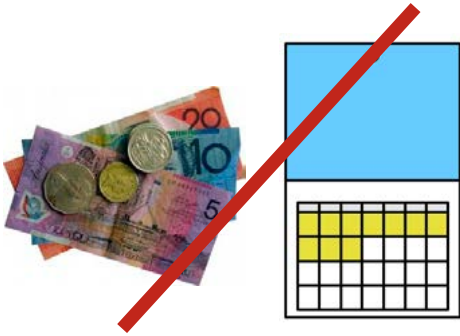
El cartel puede decir

Se ruega a los vendedores que no llamen.

Por favor, márchense. (Sales people do not knock. Please leave.)

En la oficina del consumidor de su estado le darán el cartel. Al final del folleto encontrará una lista de las oficinas del consumidor.

Si quiere comprar algo al vendedor a domicilio



La ley dice que

- **no** tiene que pagar nada en 10 días hábiles
- el vendedor le tiene que dar el contrato por escrito
- tiene 10 días hábiles para cambiar de opinión. A esto se le llama el **período para recapacitar (cooling-off period)**.



Puede pedirle al vendedor que le dé más información por escrito.



Puede pedirle a alguien de su confianza que lo ayude.

Ayuda para comprar productos y servicios para su discapacidad



El Plan Nacional Asegurador para la Discapacidad (NDIS, por sus siglas en inglés) le ayudará a comprar algunos productos y servicios con el dinero que reciba de este.

Hay normas sobre las cosas que puede comprar con el dinero del NDIS.

Contacte con el NDIS si necesita que le orienten sobre lo que puede comprar con ese dinero.

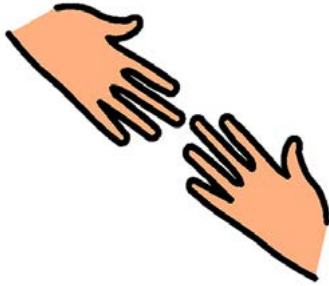


1800 800 110



www.ndis.gov.au

¿Quién puede ayudar?



Puede ponerse en contacto con la oficina del consumidor de su estado. En la oficina del consumidor le ayudarán a ejercer sus derechos de consumidor.

Australian Capital Territory

Territorio de la Capital Australiana

Access Canberra



13 22 81



www.act.gov.au/accessCBR

New South Wales

Nueva Gales del Sur

NSW Fair Trading



13 32 20



www.fairtrading.nsw.gov.au

Norther Territory
Territorio del Norte

Consumer Affairs



1800 019 319



www.consumeraffairs.nt.gov.au

Queensland

Office of Fair Trading



13 74 68



www.qld.gov.au/fairtrading

South Australia

Australia Meridional

Consumer and Business Services



13 18 82



www.cbs.sa.gov.au

Tasmania

Consumer, Building and Occupational Services



1300 654 499



www.cbos.tas.gov.au

Victoria

Consumer Affairs Victoria



1300 558 181



www.consumer.vic.gov.au

Western Australia

Australia Occidental

Department of Mines, Industry Regulation and Safety



1300 304 054



www.consumerprotection.wa.gov.au



Más información

Puede obtener más información sobre sus derechos de consumidor en

www.accc.gov.au/disabilityresources.

Comisión Australiana para la Competencia y el Consumo
(Australian Competition and Consumer Commission (ACCC))



1300 302 502



www.accc.gov.au

© Commonwealth de Australia 2016

Este documento está protegido por los derechos de autor. Además de los usos permitidos en la *Ley Australiana de Derechos de Autor de 1968*, todos los contenidos del presente documento se presentan con una licencia Creative Commons Atribución 3.0 de Australia, excepto:

- el logotipo de la Ley Australiana del Consumidor
- las imágenes de la portada, adquiridas en iStock (www.istockphoto.com) y cuyo uso por parte de la Comisión Australiana para la Competencia y el Consumo (Australian Competition and Consumer Commission) está permitido
- los símbolos y las imágenes de las páginas interiores, que proceden de Picture Communication Symbols ©.1981-2010 de Mayer-Johnson LLC, una empresa de Tobi Dynavox. Se reservan todos los derechos en todo el mundo, y se usan con permiso.

La licencia Creative Commons Atribución 3.0 de Australia es un acuerdo de licencia estándar que le permite copiar, divulgar, transmitir y adaptar esta publicación siempre y cuando se atribuya la autoría del documento. Puede obtener un resumen de las condiciones de la licencia en www.creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/deed.en. Puede consultar todas las condiciones de la licencia en www.creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/legalcode.

El inglés de fácil comprensión de esta publicación se ha redactado en Scope (Aust) Ltd, a través del Centro de Recursos para la Inclusión y la Comunicación de Scope (Scope's Communication and Inclusion Resource Centre—www.scopevic.org.au), basándose en el contenido proporcionado por la Comisión Australiana para la Competencia y el Consumo y terceros afines.

Las solicitudes y consultas relacionadas con la reproducción de los contenidos y sus derechos se deben dirigir a Director Corporate Communications, ACCC, GPO Box 3131, Canberra ACT 2601, o a publishing.unit@acc.gov.au.

