



AUSTRALIAN COMPETITION  
& CONSUMER COMMISSION

# COVID-19 (coronavirus) información para consumidores

Junio de 2020

Las restricciones de COVID-19 han impactado la vida de muchas personas en Australia. Los negocios han tenido que cancelar reservas y no han podido entregar algunas mercaderías o servicios completos o según lo prometido. Si usted ha sido afectado, saber cuáles son sus derechos y lo que puede esperar de los negocios, puede ayudarle a superar este difícil período.

## ¿Cuáles son mis derechos durante este período?

- Durante este período, nosotros esperamos que en estas circunstancias los negocios traten a los consumidores de manera justa, y considerarán opciones apropiadas como compensación. Los negocios deberían comunicarse con usted proactivamente, si han sido impactados sus productos o servicios.
- [Garantías al consumidor](#) en el Derecho Australiano del Consumidor significa que cuando usted adquiere productos o servicios, estos vienen con garantías automáticas de que funcionarán y harán lo que usted pidió. Si éste no fuera el caso, la reparación puede incluir reembolsos, notas de crédito o vales.
- Si las cancelaciones han ocurrido debido a restricciones del gobierno, ello puede restringir sus derechos de conformidad con las [garantías al consumidor](#).

- Los términos y condiciones pactados en el momento de la reserva o compra continuarán siendo aplicables. No se permite a los negocios que cambien esos términos en fecha posterior o que denieguen sus derechos.
- Dependiendo de sus circunstancias, usted podría tener otros derechos según el derecho usual, contrato o legislación estatal. Contacte a su [agencia local de protección al consumidor por asesoramiento](#) [www.accc.gov.au/localCPA](http://www.accc.gov.au/localCPA).

## Cancelaciones

- Si su reserva (por ejemplo, viaje, boda o evento) ha sido cancelada debido a restricciones por el COVID-19, la ACCC espera que usted reciba un reembolso, nota de crédito o vale. Esto dependerá de los términos y condiciones de su reserva al momento de la compra.
- Si tiene otros gastos (por ej. alojamiento, fotógrafo, florista) que ya no requiere debido a que su reserva está cancelada, deberá dirigirse al proveedor de ese servicio para ver si está dispuesto a ofrecerle un reembolso, servicio de reemplazo o un vale.
- Si la reserva cancelada fue hecha por intermedio de otro sitio de reservas, usted deberá buscar directamente una reparación de este último negocio, que fue el que hizo la reserva.
- Usted también podría verificar si está cubierto por cancelación de viajes por alguna póliza de seguro de viajes.

## Cuotas de clubes deportivos o registro en asociaciones y cuotas de afiliación

- Si pagó por anticipado, pero la temporada fue suspendida o cancelada, es posible que no tenga derecho a un reembolso si se detuvo la actividad debido a restricciones del gobierno.
- La ACCC espera que le ofrezcan un reembolso, nota de crédito o vale por el período que se suspendió la temporada durante 2020. Esto dependerá de los términos y condiciones de su afiliación.
- No debe pagar cuotas o hacer pagos por afiliación mientras dichos servicios hayan cesado. Como alternativa, usted podría pedir que sus pagos periódicos se le acrediten con vistas a una nueva temporada.

## Servicios de telecomunicaciones

- Con tantas personas trabajando y estudiando desde su casa debido al COVID-19, ha habido algunos impactos en los servicios de internet.
- Hay algunas medidas que usted puede tomar para [maximizar el rendimiento del servicio de internet de su casa](http://www.accc.gov.au/homebroadband) [www.accc.gov.au/homebroadband](http://www.accc.gov.au/homebroadband). Debe contactar a su proveedor si continúa teniendo problemas con su servicio de internet.
- Si tiene dificultades con el pago de sus cuentas debido a un cambio en su situación económica, algunos proveedores están ofreciendo programas de ayuda para penurias económicas o haciendo exenciones por pago atrasado. Vea el sitio web de su proveedor para enterarse de lo que hay disponible y cómo accederlo.

## Problemas con negocios minoristas

- **Servicios pre-pagados:** Los negocios minoristas deben prolongar el período de validez de sus pre-pagos, para responder por el período en que el negocio no pudo proveerle el servicio.
- **Pagos periódicos de suscripciones:** Los negocios no deben deducirle pagos, si no pueden prestarle servicios debido a cierre temporal.
- **Tarjetas de regalo:** Los negocios deben aceptar y postergar las fechas de vencimiento para cubrir el período en que no fue posible usar la tarjeta.
- **Demoras de entregas:** Australia Post ha declarado que las entregas pueden tener un impacto, lo que incluye demoras internacionales, menos vuelos domésticos y grandes volúmenes de productos que se compran en línea. Estos factores también afectarán a los servicios de courier (mensajería) y de entrega. Los negocios deben informar a los clientes sobre posibles demoras en la entrega antes y al momento de la compra, y mantenerlos al día sobre la entrega.

- **Productos defectuosos:** Si un producto es defectuoso, usted tiene derecho a su arreglo, reemplazo o reembolso. Contacte al negocio directamente para averiguar cómo devolver el producto para un reembolso o que sea arreglado o reemplazado.
- **Cambios materiales a servicios:** Cuando ha habido cambios materiales al servicio que le están prestando, los negocios deben informarle claramente de estos cambios. Usted puede decidir si continuar con el servicio, o si no desea continuar, y les ha comunicado esta decisión, el negocio no debe cobrarle por el cambio de servicio.
- **Insolvencia comercial:** Si tiene una tarjeta de regalo o ha prepagado servicios, podría todavía recibir productos o servicios, si la compañía continúa comerciando bajo el control de un administrador externo. Si, y cómo, el negocio cumplirá con sus transacciones específicas será anunciado por el administrador externo. Si el negocio cesa de comerciar, los consumidores pasarán por lo general a ser acreedores no asegurados.

Si ya no desea contratar un servicio debido a su propia preocupación por el Covid-19, ya sea cuando un servicio es cancelado por el proveedor mismo o debido a restricciones del gobierno, esto se podría tratar como un cambio de parecer. Usted debe contactar al negocio directamente para saber si le ofrecerán un reembolso, vale o crédito para usar en una fecha posterior.

Se puede encontrar más información en el sitio web de la [ACCC website for consumers](http://www.accc.gov.au).