

Oficina de Prácticas comerciales justas (Office of Fair Trading)

Proporcionamos un mercado justo y seguro para los habitantes de Queensland

Proveemos información y consejos útiles acerca de sus derechos y responsabilidades como consumidor o como empresa que opera en Queensland.

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Si necesita servicios de interpretación, llame al 1800 512 451. Podemos prestar servicios gratuitos de interpretación telefónica o en persona para ayudarlo a tener acceso a información y servicios de Fair Trading (Prácticas comerciales justas)

Nuestro sitio web contiene abundante información sobre sus derechos y responsabilidades como consumidor o empresa en Queensland. Visite nuestro sitio web en www.qld.gov.au/fairtrading.

Compra de bienes y servicios

Recuerde los siguientes consejos útiles cuando haga compras:

- Prepare un presupuesto y gaste con prudencia. No compre sin pensar y trate de ahorrar dinero para futuras compras importantes.
- Compare precios e investigue antes de comprar.
- Conozca sus derechos y responsabilidades con respecto a reembolsos.
- Lea y guarde la documentación relacionada. Asegúrese de leer los términos y condiciones antes de firmar un contrato.
- Si tiene algún problema con el producto o servicio que adquirió, póngase en contacto con la empresa para tratar de resolverlo. Si no lo logra, póngase en contacto con nosotros para que lo ayudemos a resolver la disputa.

Por ley le corresponde recibir un reembolso, cambio o reparación, si los productos o servicios:

- no duran un plazo razonable
- tienen un desperfecto que usted no conocía cuando los adquirió
- no cumplen con el propósito que le dieron a entender
- no tienen las características descritas por un vendedor o el material promocional
- no coinciden con la muestra.



Una empresa no tiene que otorgarle un reembolso si usted simplemente cambia de idea, elige el tamaño equivocado o encuentra el artículo a un precio más reducido en otra parte.

Estafas

Tenga cuidado para evitar ser estafado. Visite el sitio web 'Scamwatch' en www.scamwatch.gov.au, para obtener más información sobre estafas comunes y cómo asegurarse de no verse atrapado en ellas. Recuerde, si una oferta parece demasiado buena para ser cierta, probablemente sea una estafa.

Vendedores ambulantes

Tiene derechos adicionales cuando vendedores o comerciantes se presentan en su domicilio sin previo aviso. Si el contacto es por más de \$100, tiene derecho a un período de anulación de compra de 10 días, durante el cual el vendedor no puede cobrarle dinero (incluidos depósitos), comenzar a trabajar ni proveerle bienes o servicios. Usted puede cancelar el contrato, por escrito, en cualquier momento dentro de dicho período.

Compras costosas

Si hace compras por montos elevados, como una casa o un automóvil nuevos, le recomendamos que tome precauciones adicionales. Nuestro sitio web contiene una guía detallada para la compra de una vivienda. Antes de comprar un automóvil usado, obtenga un control de PPSR (Personal Property Security Register – Registro de Prendas sobre la Propiedad Personal) para asegurarse de que no tenga deudas pendientes del dueño anterior.

Finanzas y crédito

Podemos brindarle información y consejos acerca de compras a crédito y de cómo usar el crédito de manera razonable. También podemos derivarlo a servicios de asesoramiento financiero si tiene problemas monetarios.

Empresas con licencia

Para ayudar a proteger a los consumidores, exigimos que los comerciantes de las siguientes industrias y profesiones tengan licencia:

- agentes inmobiliarios
- proveedores de garantías financieras
- concesionarios de automotores
- comerciantes de productos de segunda mano y prestamistas
- cobradores de morosos y funcionarios de diligencias
- estudios de tatuaje y tatuadores
- operadores de turismo
- agentes de presentaciones (relaciones personales/salidas sociales).

Antes de utilizar cualquiera de estos servicios, pídeles ver la licencia correspondiente. Si no pueden demostrar que tienen la licencia adecuada, no contrate con ellos. Puede visitar nuestro sitio web para efectuar un control gratuito de licencias.

Organizaciones sin fines de lucro

Si usted participa en la administración de una organización sin fines de lucro, puede constituir la como empresa para darles a los miembros protección legal adicional. Si recauda fondos con fines benéficos, debe registrarse con nosotros.

Productos seguros

Proporcionamos abundante información acerca de prohibiciones de productos inseguros, productos retirados del mercado, y de la manera de mantener a sus hijos y familia seguros cuando usan determinados productos. Todas las empresas tienen la responsabilidad de garantizar que los productos que vendan sean seguros.