

Saber más sobre la protección al consumidor

La protección al consumidor abarca todas las medidas y normas legales que protegen a los consumidores de mercancías o servicios contra eventuales daños. Estas medidas se refieren tanto al engaño en el momento de la compra como a la protección contra los productos peligrosos o perjudiciales para la salud.

Los consumidores son personas que adquieren mercancías o servicios de las empresas. Hay empresas que se aprovechan constantemente del desconocimiento de los consumidores para obtener su propio beneficio.

Por este motivo, las normas relativas a la protección al consumidor compensan los típicos perjuicios con los que se encuentran los consumidores, por ejemplo, cuando solicitan información o los agresivos métodos de venta que se utilizan.

La protección de los consumidores abarca muchos aspectos. Ya se trate de la vivienda, la alimentación, la salud, viajes, hablar por teléfono o ahorrar, no existe ningún sector que no se vea afectado por cuestiones legales que implican a los consumidores. Asimismo, es importante conocer toda la información antes de contratar un préstamo o un seguro,

Saber más sobre la protección al consumidor

elegir un proveedor de Internet o solicitar una fianza para un crédito, a fin de evitar en lo posible problemas posteriores.

El proyecto **Saber más sobre la protección al consumidor** (Mehr Wissen über Konsumentenschutz) pretende contribuir a informar a los inmigrantes sobre sus derechos y sus posibilidades.

MÁS INFORMACIÓN Y PREGUNTAS:

Ministerio federal de trabajo, asuntos sociales y protección al consumidor (BMASK)

www.konsumentenfragen.at
www.sozialministerium.at

Asociación de información para el consumidor (VKI)

www.konsument.at
www.verbraucherrecht.at

Cámara de Trabajo (en todos los estados federados)

www.arbeiterkammer.at

Saber más sobre la protección al consumidor

Información sobre dinero y tarifas

www.bankenrechner.at
www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at
www.schuldnerberatung.at
www.e-control.at/tk (Precios de la luz y del gas)
www.spritpreisrechner.at (Precios de la gasolina)

Preguntas sobre móviles e Internet

www.internetombudsmann.at
www.saferinternet.at
www.internetprovider.arbeiterkammer.at
www.handy.arbeiterkammer.at

Guía de las autoridades

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**
Stubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 – 0
sozialministerium.at



SABER MÁS SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Información sobre los derechos del consumidor dirigida a migrantes

Actualizado: mayo de 2015

Saber más sobre la protección al consumidor

La obligación de indicar el precio

El precio de las mercancías (incl. el IVA) debe ser bien visible.

El presupuesto de gastos

Antes de realizar adquisiciones importantes o contratos con profesionales, debería solicitar varios presupuestos, que son vinculantes y gratuitos si previamente no se ha indicado otra cosa de forma explícita.

La financiación

Deje claro el tipo de financiación antes de la celebración del contrato.

La compra a plazos

Tenga en cuenta los intereses, que suelen ser altos, y los gastos adicionales que tendrá que pagar aparte del precio de la compra.

El crédito

Compare varias ofertas y considere el tipo de interés efectivo (“effektiver Jahreszinssatz”), que incluye todas las tasas. Los agentes intermediarios resultan a menudo más caros.

El descubierto

Es un tipo de crédito muy caro que debería evitar.

Saber más sobre la protección al consumidor

El contrato de fianza

No es un trámite o un favor entre amigos. Avale solo si está seguro de que realmente puede pagar el importe.

Envíos que no han sido pedidos

No tiene que pagarlos ni reenviarlos.

Contrato de compraventa

Una compraventa es el resultado de la celebración de un contrato entre un vendedor y un comprador. Normalmente implica un intercambio directo de mercancías por dinero. Los contratos verbales también tienen validez. Sin embargo, si se trata de adquisiciones importantes deberían celebrarse contratos por escrito para documentarlas.

La capacidad jurídica

A los 18 años se adquiere la capacidad jurídica y se puede celebrar cualquier contrato de manera válida. Los menores de edad están protegidos y solamente tienen capacidad jurídica restringida.

Condiciones generales de contratación

La mayoría de las empresas cuenta con sus propias condiciones generales, que suelen estar impresas en letra pequeña. Al firmar un

Saber más sobre la protección al consumidor

contrato, usted manifiesta su conformidad con ellas. Antes de hacer compras importantes, debería llevarse el contrato a casa y leerlo con tranquilidad. Si algo no le queda claro, pida ayuda a cualquiera de las instituciones de protección al consumidor.

La renovación automática y la regulación de la resolución del contrato

Preste atención a las cláusulas establecidas en los contratos a largo plazo y resuelva el contrato lo antes posible mediante carta certificada.

Los acuerdos adicionales verbales orales

Por razones de evidencia los acuerdos y las promesas verbales deberían ser puestos por escrito en el contrato.

Los contratos son vinculantes

Normalmente, los contratos no se pueden revocar unilateralmente con carácter retroactivo de manera gratuita.

La tasa de cancelación

Por lo general está establecida en las condiciones generales de contratación de la empresa y es exigible en caso de desistimiento injustificado del contrato.

Saber más sobre la protección al consumidor

El derecho de retractación

Solo en casos excepcionales, por ejemplo, en las ventas a domicilio o en contratos de venta a distancia (p.ej., compras en línea) la resolución del contrato en un plazo de normalmente 14 días es gratuita.

La mora en el suministro

Si la empresa no presta el servicio hasta la fecha acordada, usted deberá fijar un plazo aproximado de 14 días y si el plazo vence sin efecto, usted puede resolver el contrato (mediante carta certificada).

La garantía legal

En caso de defectos y daños usted tiene derecho a reparación o sustitución, es decir, a una reducción del precio o a la devolución del dinero. El plazo para bienes muebles (por ejemplo, el televisor) es de dos años y para los bienes inmuebles (por ejemplo, la casa) es de tres años.

La garantía voluntaria

Al margen de lo anterior, algunas empresas se comprometen adicionalmente a reparar o a sustituir las mercancías defectuosas (declaración de garantía).