



**sozial**  
MINISTERIUM

# Protección al consumidor

## **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).

## 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](http://www.konsumentenfragen.at)

[www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)

**Asociación de información para el consumidor (VKI)**

[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

**Cámara de Trabajo (en todos los estados federados)**

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

# Saber más sobre la protección al consumidor

## Información sobre dinero y tarifas

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (Precios de la luz y del gas)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Precios de la gasolina)

## Preguntas sobre móviles e Internet

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

## Guía de las autoridades

[www.help.gv.at](http://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](http://sozialministerium.at)