

4 M 1/20/77

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR



UNIVERSIDAD DEL ESTADO DE OREGON
SERVICIO DE EXTENSIÓN

En 1971 la Legislatura de Oregon pasó el Acta de Protección al Consumidor y varias otras leyes que dan protección al consumidor en el mercado. Las leyes de Oregon dan ciertos derechos al consumidor; dan definición a prácticas engañosas en negocio y dan las defensas legales para el consumidor. También, los consumidores tienen la responsabilidad de protegerse en el mercado y de entender a qué tipo de protección tienen derecho bajo las leyes.

Derechos del Consumidor

El acta les da un *tiempo de hacer cambio* de tres días negociables, en compras de \$50 o más, de vendedores que van de casa en casa. El vendedor debe dar una noticia escrita al consumidor diciendo que tiene tres días durante los cuales puede cancelar el contrato. Si no notifican al consumidor de este derecho, el tiempo en que pueden cancelar el contrato será extendido.

El que lo tiene. Un consumidor que ha comprado algo tiene el derecho de poner sus defensas legales contra el vendedor y el del préstamo cuando la compra esta hecha con crédito y cuando el del préstamo es otra persona diferente al vendedor. La ley anula el concepto de *El que lo tiene* que en el pasado decía que el que tenía el contrato podía negar responsabilidad por defectos en el producto o falta del vendedor a hacer lo prometido.

La ley también limita lo disponible de *juicios de defecto* en recobrar mercancías. Dice que cuando uno que compra estas mercancías sobre un tiempo, pierde de hacer un pago en el contrato, y resta menos de \$700 en pagos, el vendedor (o el que tenga el contrato) puede demandar de colectar el balance o puede recobrar las mercancías, pero no puede hacer las dos cosas. También tienen el derecho de saber quien llama por teléfono y por qué. La persona que llama por teléfono, o que toca a su puerta tiene 30 segundos para identificarse, decir a quien representa y dar la razón de su llamada.

Prácticas Engañosas en el Mercado se Definan

La ley simplemente dice que el vendedor no puede: *mentir de la calidad, las características, los beneficios, etc., de un producto o servicio que está vendiendo, dar falsa representación del producto o servicio que está vendiendo,*

o

mentir del precio del producto o servicio, dar falsa representación del precio del producto o servicio,

o

usar prácticas engañosas en vender.

¿Ha Tenido Algunas de Estas Experiencias?



¿Ha comprado algo pensando que es nuevo para hallar, más tarde, que era recondicionado?

La Ley de Oregon Dice: Es contra la ley representar productos como nuevo o original si estan deteriorados, alterados, recondicionados, usados, o de segunda mano.



¿Halló que están limitando a uno por persona, algo que no fué anunciado?

La Ley de Oregon Dice: Es contra la ley anunciar productos o servicios con intento de no tener suficiente producto para servir la demanda del público.



¿Le ha inducido el vendedor con un letrero en la ventana y luego tratado de cambiarle a otra cosa?

La Ley de Oregon Dice: Es contra la ley anunciar productos y servicios con intento de no vender como anunciado. Esto se conoce como inducir y cambiar.



¿Le han ofrecido una compra especial para usar su casa como modelo y luego halla que se hizo la misma oferta a todos sus vecinos?

La Ley de Oregon Dice: Es contra la ley ofrecer comision para permitir que se use la propiedad como modelo en una demostración.



¿Deberas vender estas llantas por \$30? ¿Son una buena compra?

La Ley de Oregon Dice: Es contra la ley hacer representación falsa o engañosa sobre las razones verdicas para, o existencia de, precios reducidos.



¿Le han ofrecido dinero o compras especiales si sugiere nombres de consumidores prospectivos?

La Ley de Oregon Dice: "Vendiendo por Referencia" es contra la ley de Oregon. "Vendiendo por Referencia" es ofrecer pagar por nombres de consumidores prospectivos, donde el pago depende en un evento futuro.

Defensas del Consumidor Bajo la Ley

Las Leyes de Oregon dan remedios legales para consumidores por:

El "*Consumer Protection Division*" del Departamento de Justicia. La division investigará quejas del consumidor sobre prácticas enganosas en comercio y busca suspensión de estas prácticas por complacencia voluntaria o con obtener mandato por la corte.

Si desea hacer quejas, escriba a:

Consumer Protection Division
1133 S. W. Market Street
Portland, Oregon 97201

El *District Attorney* (Fiscal de Distrito) en cada condado también tiene la autoridad para enforzar las leyes sobre prácticas engañosas en comercio. Los remedios a mano del Fiscal del Distrito son iguales a los remedios disponibles al Fiscal General (*Attorney General*).

Si quieren llamar a su Fiscal de Distrito, pueden hallar su número de teléfono en el directorio telefónico.

El *Consumer Services Division* en el Departamento de Comercio fue establecido para dar un lugar donde clasificar quejas y preguntas de consumidores en el estado. Ellos mandarán estas quejas y preguntas al propio departamento estatal para atención o lo investigan y mandan respuesta directamente del *Consumer Services Division*.

Para escribir a la división, manden su carta a:

Open Door
P. O. Box 444
Salem, Oregon 97308

Private Attorneys (Abogados Particulares). La Ley de Oregon deja el consumidor demandar a recobrar, si ha estado engañado con el uso de prácticas engañosas como definido en Sec 7 de HB 3037, que da un mínimo de \$200 en daños o daños actuales si son más de \$200. La corte también puede conferir los costas del abogado, si la demanda tiene éxito, y daños punitivos si son apropiados.

El *Small Claims Court* (Corte de Reclamaciones Pequeñas) también esta a mano para demandas de recobrar hasta \$500. No se necesita un abogado y los costos de registro son de \$1 a \$6, dependiendo del tamaño de la demanda, más para el servicio de los papeles. La Corte de Reclamaciones Pequeñas es una corte especial creada para mantener los costos a un nivel bajo y para ahorrar tiempo en casos de reclamaciones pequeñas. Contacten la corte del distrito (*District Court*) para aprender como proceder a registrar un reclamo.

Siendo un Consumidor Usted Tiene Ciertas Responsabilidades en el Mercado

Conozca las leyes y la protección proveída. Antes de comprar, determine la necesidad de la compra, un punto importante para evitar remordimiento despues.

Compare el precio y la calidad antes de comprar, particularmente de vendedores que van de puerta a puerta.

Compre de un negocio conocido.

Tenga cuidado con compras baratas. Aprenda el vocabulario que se usa en trampas. ¿Qué quieren decir las palabras gratis, descuento, al por mayor, inducir y cambiar a Usted el consumidor?

No espere algo por nada.

Tome todos los contratos y las órdenes firmadas seriamente. Usted ha hecho un *acuerdo* y lo pueden forzar que siga el contrato.

Pida todas las apreciaciones y garantías escritas y esté seguro de leerlos y entenderlos, preferiblemente antes de comprar.

Si no está satisfecho, determine si su queja es válida entonces informe al vendedor de su disgusto-al punto más alto de la compañía si es necesario.

Haga quejas dentro de un tiempo razonable.

Esté preparado a enseñar contratos, órdenes de compra, órdenes de trabajo, otros papeles que pertenezcan al problema cuando hacen su queja a una agencia de consumidor-particular o pública.

Tenga paciencia. Podrá tomar tiempo para resolver su problema.

Entienda que en el último análisis, la responsabilidad de gastar su dinero con discreción es suya.

Preparado por Alberta Johnston, Especialista de Manejo del Hogar en Operaciones Monetarias de la Familia, traducido por Roselyn Esperanza, Asistente del Programa en Español, Universidad del Estado de Oregon.

