

# **Guía acerca de los Derechos en Minoristas**

**de la Fiscal General**

**Mancomunidad de Massachusetts**

**Oficina de la Fiscal General**



Noviembre 2015



Querido consumidor,

Los residentes de Massachusetts interactúan con minoristas todos los días. Bien sea cuando compramos alimentos para nuestras familias, o realizando una compra mayor, a menudo nos basamos en la publicidad y otras representaciones que los minoristas hacen sobre lo que tienen en existencias, el precio anunciado y qué hacer si los bienes no se acomodan a nuestras necesidades o tienen defectos y deben ser devueltos. Hay muchas leyes en Massachusetts que gobiernan los derechos del consumidor.

Este folleto está diseñado para ayudarle a entender algunos de ellos, especialmente cuando se refiere a compras diarias. Si usted tiene otras preguntas acerca de sus derechos como consumidor, por favor contacte la línea directa al consumidor de la Fiscalía General al (617) 727-8400.

Sinceramente,

La Fiscal General de Massachusetts



## Contents

Definiciones.....	2
Asignación de Precios.....	2
Publicidad .....	3
Garantías .....	4
Políticas de Reembolso, Devolución y Cancelación.....	5
Reparaciones y Servicios, Incluyendo Garantías y Contratos de Servicios.....	5
Períodos de Gracia, Derecho a Cancelar una Venta .....	6
Certificados de Regalo y Recibos de Crédito para Mercancía .....	7
Mercancía No Solicitada.....	8
Regla para Orden por Correo .....	8
Planes de Pago por Plazos.....	9
Privacidad del Consumidor Cuando se Compra con Tarjeta de Crédito o Cheque .....	10
Recomendaciones para Comprar.....	10
Recursos .....	12
Preguntas Más Frecuentes.....	13

## Definiciones

Un consumidor es por lo general quien compra o renta un producto o servicio para uso personal, familiar o del hogar. Un comerciante es por lo general alguien que participa en ventas minoristas o transacciones de alquiler de bienes y servicios. “Comerciante” no se refiere a un individuo o entidad privada que está realizando una venta aislada de propiedades inmuebles o personales. Las entidades privadas por lo general están exentas de leyes del consumidor específicas, aunque puede haber otras leyes que apliquen para ellos.

## Asignación de Precios

Actualmente, la Ley de Asignación de Precios de Massachusetts requiere que almacenes de alimentos y comestibles marquen de manera individual la mayoría de artículos con el precio de venta real. La ley también requiere que los comerciantes de alimentos y comestibles vendan cualquier artículo al precio más bajo indicado en un artículo, aviso o publicidad.

Algunos artículos están exentos de este requerimiento, incluyendo productos sin empaquetar, la leche en galón y medio galón, huevos, productos de Tabaco, tarjetas de felicitación, alimentos vegetales o frutas para bebé en vaso de vidrio, bebidas sin alcohol, y algunos dulces y alimentos de refrigerio. Adicionalmente, los almacenes no tienen que marcar individualmente hasta 60 artículos localizados al final de los pasillos o exhibiciones independientes, y almacenes con registradoras con escáner pueden excluir 400 artículos adicionales de su escogencia. Con más de 10,000 artículos en un supermercado típico, estas excepciones son una pequeña parte de los artículos que los almacenes tienen. Esta ley de precios es aplicada por la División de Estándares.

Para almacenes sin comestibles la ley requiere que los comerciantes deben marcar la mayoría de la mercancía con el precio de venta real. Ellos también deben informarle del costo de los servicios antes de realizar un acuerdo. Los comerciantes no pueden tergiversar el precio o decir que el precio se ha reducido o se ofrece sólo por tiempo limitado, cuando no es cierto. Ciertos minoristas que no venden alimentos, que ofrecen sistemas de escaneo de precio en sus pasillos puede no estar sujeto a este requerimiento, pero ellos deben continuar colocando precio en las repisas para los artículos, y un sistema de escaneo de precios que los consumidores pueden usar para chequear precios.

## Publicidad

Los negocios son responsables por la veracidad de sus piezas publicitarias. Nunca una representación de un negocio puede ser falsa o engañosa; si un comerciante no cumple con revelar un importante hecho, puede ser injusto o ilusorio. Por tanto, los negocios deben revelar las fechas finales de venta, no puede basar sus comparaciones de precio sobre precios elevados, y no puede promocionar productos que no tengan la intención de vender tal como lo anuncian. Si se cometen errores en la publicidad, es obligación del negocio realizar las correcciones, y hasta que las correcciones sean realizadas, deberá honrar el precio ofrecido, a menos que un consumidor razonable reconociera el error.

Los vendedores están obligados a tener suficiente suministro de los artículos publicitados para satisfacer razonablemente la demanda anticipada y si ellos ofrecen cualquier forma de garantía, deben ser claros en los detalles y características de dicha garantía.

**No es falsa publicidad** si un almacén se queda sin suministros de un artículo publicitado y algo de lo siguiente es cierto:

- ❖ Tenía una cantidad razonable, pero la demanda fue extraordinaria.
- ❖ El anuncio establecía que las cantidades eran limitadas y no había vales disponibles.
- ❖ El vendedor ofreció un vale.
- ❖ El vendedor ofreció un artículo sustituto comparable.
- ❖ El vendedor puede probar retrasos en el envío.

Un comerciante no debe tratar de atraer consumidores al almacén usando la publicidad de un producto, y luego intentar convencer a los consumidores de comprar productos más costosos una vez estén en el almacén.

Lo comerciantes no pueden:

- ❖ Rehusarse a mostrar o vender productos publicitados;
- ❖ Desacreditar los términos y la calidad de los productos publicitados

Si un almacén se queda sin un artículo publicitado, pida **un vale**, si lo ofrecen, para que usted pueda comprar el artículo al precio publicitado en una fecha posterior. El almacén debe notificar cuando vuelve a tener un artículo en inventario si se vende por \$25 o más. El vale debe cumplirse en un plazo de 60 días. El almacén puede tener una póliza de no vales, pero este hecho debe ser divulgado.

### Garantías

Además de cualquier **garantía explícita** que el comerciante hace sobre los bienes que vende, los consumidores también están protegidos por **garantías implícitas**. La ley de Massachusetts crea dos garantías implícitas que ningún negocio puede limitar.

**La garantía implícita de comercialización** quiere decir que un producto debe funcionar como es esperado por un periodo de tiempo razonable. Por ejemplo, el microondas calentará los alimentos. La ley de Massachusetts establece que cualquier producto comprador de un comerciante debe funcionar normalmente, para su finalidad prevista y por un “periodo de tiempo razonable”.

Esta garantía no aplica a ventas de entidades privadas.

**La garantía implícita de adecuación** para un propósito en particular significa que el vendedor tiene como saber el propósito particular para el cual el consumidor quiere usar los bienes, y que el comprador depende de la habilidad y juicio del vendedor para seleccionar y proveer bienes que se acomoden. Bajo esta regla, los bienes deben ser adecuados para ese propósito, por ejemplo, la bicicleta todo terreno que usted le dice al negocio que quiere, será adecuada para montar en terreno difícil.

Para cumplir con esta garantía el vendedor deberá saber el propósito para el cual usted está comprando un producto; usted deberá confiar en la habilidad o juicio del vendedor para seleccionar o proveer un producto que cumple con ese propósito; y el vendedor deberá saber que usted depende de su habilidad y juicio.

Si el producto está defectuoso al momento de la compra, o si se daña durante el tiempo de la garantía implícita, tanto el vendedor como el fabricante son responsables de hacer lo correcto.

Bajo la Ley de Massachusetts, un comerciante no puede vender un

producto “como es”, “con todas las fallas”, o con una “garantía 50/50”. La política regular de devolución de un almacén no aplica en el caso de bienes defectuosos.

## **Políticas de Reembolso, Devolución y Cancelación**

La ley de Massachusetts requiere que los comerciantes divulguen sus políticas de reembolso, devolución y cancelación antes de que se realice una transacción. Un vendedor puede tener la clase de política de devoluciones que quiera... “todas las ventas son finales”, “solo crédito para mercancía”, “reembolso total en efectivo en un plazo de 30 días”, etcétera. La política de reembolso, devolución o cancelación debe ser divulgada al comprador de forma clara y evidente antes de que la transacción sea completada. Usualmente, esto se hace a través de una firma en el punto de pago. Imprimir la política de devolución del almacén solo en el comprobante de venta de la registradora no es suficiente.

Usted puede devolver bienes dentro de un plazo razonable de tiempo si ninguna política de devolución fue expuesta.

### **Excepción para Mercancía Defectuosa:**

- ❖ La política de devolución, reembolso y cancelación del comerciante no puede aplicarse a la devolución de un producto defectuoso.
- ❖ Si usted compra un producto defectuoso, el comerciante debe ofrecerle opciones de reemplazo, reparación o reembolso. Ver la “Garantía Implícita de Comercialización” para más información.

Mercancía de orden especial puede tener restricciones adicionales.

**Cargos por reposición:** Aunque no hay leyes relacionadas con los cargos por reposición, usted puede chequear con el almacén antes de realizar una compra si usted cree que tendrá que devolver un artículo.

## **Reparaciones y Servicios, Incluyendo Garantías y Contratos de Servicios**

Es un acto o práctica injusta y engañosa el que un negocio no presente con anticipación, cuando el consumidor lo solicita, un estimado del costo sobre reparaciones anticipadas, o la base sobre la cual el cargo será realizado, y el tiempo esperado que tomará realizar las

reparaciones. Es también injusto o engañoso tergiversar la necesidad de reparaciones, para hacer o cobrar por reparaciones no autorizadas, o para establecer que las reparaciones se han realizado cuando no se han hecho, y el incumplir con divulgar que habrá un cargo por servicio incluso si no se realiza ninguna reparación por una llamada de servicio a la residencia, si fuera el caso.

### Períodos de Gracia, Derecho a Cancelar una Venta

Hay ciertas situaciones limitadas en las que un consumidor tiene el derecho a cancelar un contrato y a recibir un reembolso por la devolución del artículo comprado. **Las Regulaciones de la Fiscalía General y la Regla de Comisión Federal de Comercio sobre Periodos de Gracia para ventas puerta-a-puerta** aplican para las ventas de ciertos bienes. Las ventas puerta-a-puerta son realizadas fuera del negocio del comerciante (la oficina principal o sucursal); sin embargo, la regla **no aplica** a ventas realizadas en su totalidad por teléfono o correo postal.

Al momento en que usted acepta la venta puerta-a-puerta, usted debe recibir:

- ❖ El aviso del derecho a cancelar,
- ❖ Dos copias del formato de cancelación, y
- ❖ Una copia de su contrato o recibo. El contrato o recibo debe ser por escrito, y listar el nombre y la dirección del vendedor, la fecha de la venta, una explicación de su derecho a cancelar, y cómo puede usted hacer valer ese derecho.

Para cancelar, usted debe notificar al vendedor por escrito o por el método dado en el contrato, a la dirección dada en el contrato, por correo postal regular, por telegrama enviado, correo electrónico o por entrega, a más tardar a la media noche del tercer día hábil después de la firma del contrato. Un día hábil bajo esta ley incluye cualquier día calendario a excepción del domingo y días festivos. Dentro de los 10 días de recibir su aviso de cancelación, el vendedor debe reembolsar su pago. Usted debe permitir que el vendedor recoja los bienes en su dirección, o si el vendedor lo solicita, y usted está de acuerdo, usted puede enviarlos de vuelta con cargo y a riesgo del vendedor. Si el vendedor no recoge los bienes en un plazo de 20 días de la fecha del

aviso de cancelación, usted puede hacer lo que desee con ellos.

El periodo de tres días de gracia de Comisión Federal de Comercio aplica a ventas de bienes con precio de \$25 o más en su residencia, y ventas de más de \$130 realizadas en una ubicación temporal. No aplica a ventas de inmuebles, seguros, valores, o reparaciones residenciales de emergencia. El periodo de gracia aplica a ventas realizadas en su residencia o cuando usted compra un artículo en un lugar que no es el sitio permanente de negocios del vendedor, y si usted elige, usted tiene la opción de cancelar la venta y recibir un reembolso total hasta la media noche del tercer día hábil después de la venta. Dichos vendedores deberán incluir un Aviso de Derechos de Cancelación en su recibo o contrato al momento de la venta, así como formatos de cancelación para ser devueltos al vendedor.

También hay estatutos de Massachusetts que ofrecen el derecho a tres días para anular segundas hipotecas, tiempos compartidos, contratos de clubes de salud, y contratos de mejoras a la residencia.

**El derecho a 3-días para cancelar no aplica a acuerdos de venta de telemercadeo.**

## **Certificados de Regalo y Recibos de Crédito para Mercancía**

Bajo la ley de Massachusetts, un **certificado de regalo** debe ser canjeable por un mínimo de siete años desde la fecha de expedición. Un **recibo de crédito por mercancía** (dado por haber devuelto mercancía) también debe ser válido por siete años desde la fecha de su expedición.

**Cargos:** Los certificados de regalo no están sujetos a cargos.

**Excepción:** Si el certificado de regalo fue expedido por un banco nacional o por una compañía que no redime la tarjeta en sí misma (tarjetas de crédito de regalo), un cargo puede estar asociado. La Ley Estatal de Massachusetts prohíbe Cargos de Latencia, o cargos que son realizados cuando la tarjeta de regalo no está siendo usada.

## Cupones Pre-Pagados/Tarjetas de Regalo

Ejemplos de estos incluyen Groupon, Living Social y Boston Deals. La “oferta del día” (o por cierto periodo de tiempo) presentada a menudo en sitios web para motivar a grupos o miembros a comprar un cupón o una tarjeta de regalo por adelantado para usar en la compra de un artículo o servicio a un precio con descuento antes de una fecha de expiración definida. (Ej. Un consumidor paga \$50 por una cena que está avaluada en \$100 usando un “cupón”.)

Los comerciantes que ofrecen ofertas pueden tener un número específico de cupones que necesita vender para que la promoción sea efectiva. Si este requerimiento no se cumple, las ofertas pueden ser canceladas. Cada cupón entregado puede haber tenido diferentes requerimientos y fechas de expiración. Los consumidores deben leer información promocional cuidadosamente antes de comprar una oferta.

Si el cupón no es reconocido, usted debe contactar al Servicio al Cliente del proveedor que ofrece la oferta para recibir el reembolso por el valor pagado por el cupón.

### Expiración:

- ❖ Después de la expiración, el “cupón” pierde su valor promocional, pero el precio de compra debe ser reconocido por el comerciante por siete años, de acuerdo con la ley del estado de Massachusetts.

## Mercancía No Solicitada

En Massachusetts, usted tiene derecho a conservar, sin ninguna obligación adicional, mercancía entregada a usted que usted no ordenó. Esta regla aplica si la mercancía fue enviada por correo a usted, o si fue entregada por algún otro método.

## Regla para Orden por Correo

La **Regla de Orden por Correo de la Comisión Federal de Comercio**, aplicable para artículos ordenados por teléfono, fax, correo, televisión, o computadores, establece que una compañía debe enviar su orden dentro del plazo límite anunciado. Si no se anuncia ningún límite, la compañía debe enviarle su orden en un plazo de 30 días desde el

recibo de su orden, a menos que la compañía le contacte y usted esté de acuerdo con un retraso.

Si usted aplica por un crédito para pagar por su compra (abrir o extender una línea de crédito con la compañía), el tiempo límite para el envío se extiende a 50 días. Este límite no es aplicable para órdenes P.C.E. (pago-contrata-entrega) u órdenes por las cuales no le cobran a su cuenta hasta que la orden es enviada, o para órdenes de semillas y plantas, foto-acabado, o suscripciones a revistas (diferente a la primera edición). Note que no hay una regla que diga que no se le puede cobrar por bienes en el momento en que los ordena, incluso si no serán despachados inmediatamente.

## **Planes de Pago por Plazos**

Es un acto o práctica injusta y engañosa que un almacén no informe o tergiversar sus planes de pago por plazos a los consumidores que quieran pagar por plazos, o que un almacén anuncie que un artículo en particular escogido por el comprador o una réplica exacta puede ser “comprada por plazos” si no es cierto, o no informar el límite de tiempo por el cual la mercancía será reservada.

También es injusto y engañoso incrementar el precio de bienes para pago por plazos, bien sea incrementando los pagos o sustituyéndolos por bienes de menor calidad, o no entregando los bienes pagados por plazos o un sustituto exacto, cuando los pagos se han realizado, a menos que el comprador haya acordado por escrito previamente los cambios.

El almacén también está obligado a entregar al comprador un recibo por los pagos realizados cuando los hace, y si se le solicita, a dar una lista del balance de pagos realizados hasta la fecha.

Finalmente, es injusto o engañoso no informar o tergiversar de cualquier forma la política relacionada con cancelaciones y reembolsos o no-reembolsos de pagos realizados, y si los pagos no son reembolsados, el no informar del hecho por escrito.

## **Privacidad del Consumidor Cuando se Compra con Tarjeta de Crédito o Cheque**

Massachusetts tiene limitaciones específicas en la información que puede ser requerida cuando usted usa una tarjeta de crédito o cheque para pagar por algo. Cuando usted realiza una compra con una tarjeta de crédito, el comerciante no debe escribir o requerir que usted escriba su dirección o número de teléfono en el recibo, aunque el negocio puede pedirle esta información si es necesaria para el envío o entrega de su compra.

Si un negocio acepta cheques personales como pago, puede que no requiera que usted les dé un número de tarjeta de crédito, o ninguna otra información personal fuera de su nombre, dirección, licencia de conducción, o número de identificación del estado, y un número de teléfono para llamar durante el día. Un negocio puede verificar su nombre, firma, y fecha de expiración en una tarjeta de crédito; no podrá usar esta información para chequear si el que firma el cheque tiene una línea de crédito para cubrir los cheques, a menos que esto sea acordado en el contrato del negocio con el emisor de la tarjeta.

Sin embargo, un negocio, como un almacén de alquiler de videos, puede solicitar y grabar un número de tarjeta de crédito y la fecha de expiración como un depósito para asegurar el pago en el caso de no pago, pérdida, o daño.

## **Recomendaciones para Comprar**

Recuerde leer todos los anuncios con cuidado.

Si usted tiene preguntas sobre el anuncio, pregunte al vendedor. Esto aplica a ventas en persona, o por correo o por otros medios.

Realice comparaciones antes de hacer cualquier compra mayor.

Ya que un vendedor no está obligado por la ley a darle un precio de venta después si el artículo que usted compra entra en promoción después de que usted lo compra, siéntase en la libreta de preguntar si un artículo entrará en promoción pronto, o si usted no lo necesita inmediatamente, pregunte si hay una temporada especial para comprar artículos en promoción. Por ejemplo:

- ❖ Ventas de ropa de cama tienden a ser en enero; vehículos automotores nuevos entran en promoción al final del verano o al principio del otoño, cuando el “modelo del año” cambia.
- ❖ Artículos de temporada entran en promoción a la mitad de la temporada – después del 4 de julio, artículos de vestir de verano les bajan el precio substancialmente.

Llene los formatos de orden claramente. Si usted no quiere que el comerciante substituya uno de los artículos por otro que no está en inventario, hágale sabe al vendedor.

No le dé el número de su tarjeta de crédito o número de cuenta corriente a un vendedor a menos que usted esté seguro de quién es el vendedor, cuáles son sus políticas de devolución, cancelación y reembolso, y donde puede contactar al vendedor si tienen problemas o quejas.

Cuando usted usa su tarjeta de crédito, usted tiene derechos adicionales para reclamar el pago por bienes defectuosos o tergiversados, si la disputa involucra una compra de más de \$50, hecha dentro de su estado o en un radio de 100 millas de su hogar.

Recuerde, pagar algo con una tarjeta débito resta dinero de su cuenta inmediatamente. Es más difícil disputar dichas transacciones que disputar transacciones realizadas con tarjetas de crédito.

Antes de ordenar cualquier cosa en línea, de un catálogo, anuncio impreso, comercial por teléfono o televisión, asegúrese de que conoce el negocio del cual quiere comprar, todos los detalles del producto que está ordenando, y entiende todos los términos de la transacción.

## **Recursos**

Información General y Quejas:

### **Oficina de la Fiscal General**

<http://www.mass.gov/ago>  
(617) 727-8400 Consumer Hotline  
(617) 727-2200  
One Ashburton Place  
Boston, MA 02108

### **Oficina de Asuntos del Consumidor y Regulaciones para Negocios**

[www.mass.gov/ocabr](http://www.mass.gov/ocabr)  
10 Park Plaza, Suite 5170  
Boston, MA 02116  
(617) 973-8787  
(888) 283-3757

## Preguntas Más Frecuentes

**Cuando compro un producto en un almacén, ¿hay restricciones sobre la información que el minorista puede preguntarme, tales como mi dirección o el número de mi tarjeta de crédito?**

Hay restricciones depende del método de pago. Cuando usted compra mercancía o servicios con una tarjeta de crédito, el vendedor no escribir o hacer que usted escriba en el recibo de la tarjeta de crédito información de identificación personal tales como número de teléfono, dirección u otra información no requerida por el emisor de su tarjeta de crédito.

Cuando paga con cheque, el vendedor solo puede guardar su nombre, dirección y número de licencia o de identificación de Massachusetts, y su elección de número de teléfono de su hogar o de día. Otra excepción importante es que estas reglas no aplican cuando cambia un cheque en la ventana de servicio del supermercado o en un banco.

**Yo ordené un producto por correo hace dos meses y todavía no lo he recibido. ¿Hay regulaciones que rijan el tiempo que una compañía tiene para enviar el producto?**

Si las hay. Cuando usted ordena un producto por correo o por teléfono, la compañía debe entregar el artículo en el tiempo prometido en el anuncio. Si el anuncio no menciona un periodo de tiempo, la compañía debe enviar el artículo dentro de 30 días. Si el vendedor no puede hacer el envío en el tiempo prometido, debe notificarle y ofrecerle la oportunidad de cancelar y recibir un reembolso rápido u obtener su consentimiento para un retraso en el envío.

**Un almacén que está por poner un artículo en promoción, ¿tiene que notificar a los consumidores del próximo cambio de precios? ¿Qué sucede si el producto fue comprado justo antes de que entrara en promoción? ¿Tienen que reembolsar la diferencia?**

Especialmente durante la temporada de compras de las festividades, es muy importante ser consciente de sus derechos como consumidor. Generalmente los almacenes tienen la libertad de reaccionar a las fuerzas del mercado y colocar y cambiar los precios como ellos deseen. No hay ningún requerimiento legal para que un almacén

reembolse la diferencia en precio si el producto entra en promoción poco después de que el consumidor lo ha comprado por un precio mayor.

Algunos almacenes pueden hacer esto por buena voluntad, o anunciarlo como una política de la compañía, pero no es obligatorio. Recuerde que un almacén debe ser comunicar claramente cualquier política de devolución o cancelación en el punto de pago. Asegúrese de conocer la política de devolución del almacén antes de hacer una compra para que usted sepa si usted puede devolver un artículo si usted decide después que no desea lo que compró.

### **¿Es ilegal que una compañía me envíe un cheque por un reembolso si yo pagué en efectivo?**

Si, los almacenes pueden expedir cheques a consumidores cuando ellos devuelven artículos comprados en efectivo. Un almacén solo puede enviarle un cheque de reembolso cuando usted pagó en efectivo, sólo si el almacén clara y evidentemente comunica dicho arreglo a los consumidores en su política de devolución. Los almacenes a menudo tienen esta clase de políticas como una forma de seguridad.

### **Recientemente realicé una compra muy grande, pero no me informaron sobre ciertos problemas del artículo en el pasado. ¿Hay algo que yo pueda hacer al respecto?**

La respuesta depende de si usted compró el artículo a un comerciante o a una entidad privada, y si el artículo era un vehículo. Cuando usted compra un producto a un comerciante en Massachusetts, nuevo o usado, usted tiene derecho a todos los hechos claves acerca de la compra antes de comprar. La ley de Massachusetts requiere que un comerciante comunique cualquier hecho que pueda influenciar al comprado de realizar o no la transacción. De forma similar, los vendedores deben comunicar todos los hechos materiales en la publicidad relacionada con el producto o servicio que, si no son comunicados, puede directamente o por consecuencia engañar al consumidor. Entidades privadas de venta, por otra parte, excepto en ventas de automóviles, no tienen que comunicar todos los hechos materiales a menos que se les pregunte.

**Recientemente compré un artículo en New Hampshire y luego lo llevé a cambiar a un almacén ubicado en Massachusetts. El almacén me cobró impuesto de venta. ¿Pueden hacer eso?**

Cuando usted compró el producto en New Hampshire y se lo llevó del almacén, usted no pagó impuesto de venta. Esa fue una venta en New Hampshire y no se requiere impuesto de venta. Por otra parte, si le hubieran enviado el artículo a su dirección en Massachusetts, el almacén de NH le habría cobrado impuesto de venta o uso y lo habría enviado a Massachusetts porque la compañía tiene almacenes en Massachusetts. Cuando usted devolvió el artículo al almacén en Massachusetts y lo intercambié, ocurrió una segunda venta de manera que se debía un impuesto de venta. Para mayor información acerca de impuestos de venta usted puede contactar al Departamento de Hacienda al (800) 392-6089.

**Devolví un artículo que compré en un almacén y ellos me dieron un recibo de crédito del almacén. Cuando fui a redimir el crédito del almacén un año después, ellos dijeron que había expirado y que no podía usarlo. ¿Por cuánto tiempo son válidos los créditos de mercancía?**

Créditos de mercancía, tal como los certificados de regalo expedidos en Massachusetts, son redimibles por 7 años desde la fecha de expedición. Aparte de eso, los almacenes pueden tener cualquier política de devolución que quieran (por ejemplo, ellos pueden dar sólo crédito de mercancía por cualquier devolución, siempre y cuando ellos comuniquen claramente esta política al consumidor).

**Recientemente compré un producto de un almacén minorista y vi que entró en promoción una semana después. Yo traje el anuncio y el producto conmigo pero ellos no me reembolsaron la diferencia del precio. ¿No hay un periodo de gracia para una situación como esta?**

No hay requerimientos para que un almacén reembolse la diferencia en el precio si el producto entra en promoción poco después de que el consumidor lo ha comprado por a un precio mayor. Algunos almacenes harán esto por buena voluntad o lo adoptan como una política de la compañía, pero no es obligatorio. Recuerde que cualquier política de devolución o cancelación debe ser comunicada

claramente en el punto de pago. Asegúrese de conocer la política de devolución del almacén antes de realizar una compra de manera que usted sepa si es posible realizar una devolución si usted decide que no desee lo que compró en una fecha posterior.

**Un almacén trató de cobrarme un cargo además del precio regular por usar la tarjeta de crédito. ¿Puede hacer eso?**

No, no pueden. Ningún vendedor en ninguna transacción puede añadir un cargo al dueño de la tarjeta que escoge usar una tarjeta de crédito en lugar de efectivo, cheque u otros medios. Por otra parte, un vendedor puede ofrecer un descuento para motivar al cliente a pagar con dichos otros medios si el descuento es ofrecido a todos los compradores potenciales y su disponibilidad está clara y evidentemente comunicada.

**Tengo un certificado de regalo de un almacén en Massachusetts y he usado casi todo el dinero. ¿Tengo derecho a que me devuelvan el remanente del dinero?**

La respuesta depende de cuánto de la cantidad total ha redimido. Un consumidor tiene la opción de recibir el valor del certificado de regalo en efectivo si es \$5 o menos.

**Respondí a un aviso sobre una venta, y no solo no había nada cuando llegué, el almacén ni siquiera me ofreció un vale. ¿No es esto falsa publicidad?**

No necesariamente. No es falsa publicidad si el almacén empieza su venta con una cantidad razonable del artículo publicitado, pero luego se quedó sin existencias porque la demanda fue extraordinaria, o si el almacén le ofrece un artículo sustituto similar, o si hubo retrasos en la entrega. Tampoco se consideraría falsa publicidad si el almacén si ofreció el vale, aunque ellos no están obligados a hacerlo. Si un almacén ofrece un vale, debe notificarle cuando el artículo está de nuevo en el inventario (si el artículo se vende por \$25 o más), y el almacén deberá redimir el vale en un plazo de 60 días.

**¿Por qué algunos almacenes le aceptan la devolución de mercancía por un reembolso dentro 30 días, pero otras dicen “todas las ventas son finales”? ¿Cuál es la ley en políticas de devolución?**

En Massachusetts, un almacén puede tener cualquier política de devolución que quiera siempre y cuando el almacén comunique su política manera clara y evidente al comprador. Usualmente esto es realizado colocando un aviso en el punto de pago. Imprimir la política solo en el recibo de venta no cumple con la ley, dado que éste es después del punto de pago. Si una política de devolución no es publicada, la ley inferiría una política de devolución “razonable” dependiendo de las circunstancias.

**Yo tenía una cita en un salón de belleza, pero tenía que cancelar el servicio. Yo llamé el día de la cita, pero ellos dijeron que era muy tarde para cancelar y que me cobrarían la totalidad del servicio no usado. ¿Puede ellos hacer eso?**

Desafortunadamente, el salón tiene permitido cobrar un servicio no usado si usted no cancela a cierta hora, siempre y cuando su política de cancelación haya sido comunicada a usted por adelantado. La ley de Massachusetts requiere que los comerciantes comuniquen su política de reembolso, devolución y cancelación antes de que se finalice la transacción. Un comerciante puede tener cualquier política que escoja, pero dicha política debe ser comunicada de manera clara y evidente antes de completar la transacción. Generalmente, los comerciantes cumplen con este requerimiento colocando un aviso en o cerca del punto de pago. El requerimiento no se cumple con tener la política en el recibo de venta, porque el consumidor no recibe un recibo de venta hasta que ha sido completada. Un comerciante no puede tergiversar la política o rehusarse a cumplirla.

**Yo he recibido cuentas en el pasado que específicamente decían que bajo la ley de Massachusetts, un negocio no podía hacer un cobro adicional por pagar una cuenta por teléfono, pero un negocio con del cual yo estaba comprando me ha dicho que ellos si me haría un cargo si lo hacía con ellos. ¿Cómo puede ser esto correcto?**

Desafortunadamente, hay un número de negocios que han cometido este error que ha resultado en algo confuso para algunos consumidores. No hay una ley en Massachusetts que prohíba a un negocio cobrar un cargo por pagar la cuenta por teléfono. Claro, el negocio debía informarle sobre el cargo por adelantado, y darle al menos una forma alternativa de pago. Sin embargo una ley similar establece que el comerciante no puede cobrar un cargo por pagar con tarjeta de crédito, aunque ellos pueden ofrecerle un descuento por pagar con otros métodos, siempre y cuando dichas alternativas estén disponibles para todos los consumidores.

**Yo estaba tratando de comprar alimentos de una charcutería pero me dio muchas sospechas cuando no podía ver cuánto pesaban los artículos que yo quería y por tanto cual era el precio final. ¿Cómo puede ser esto justo?**

Lo que puedo decirle es que la charcutería tiene que colocar balanza que usa para determinar el precio, de manera que el consumidor también puede ver el peso, el precio y cualquier otra información mostrada. Además, los consumidores solo tienen que pagar el precio por unidad del alimento ordenado, y no el empaque. Aunque la mayoría de las balanzas están ajustadas para deducir el peso de los contenedores, si algo no parece correcto, pregúntele al gerente. También tenga presente que todos los dispositivos para pesar y medir, tales como las bombas y básculas de gasolina son probadas regularmente. Usualmente se colocan sellos en los equipos para mostrar que todo estaba correcto, así que busque por ese sello, y si no ve uno, pregunte al gerente.

## **¿Cuál es el máximo que un almacén puede cobrar por “cargo de reposición”?**

“Cargos de reposición” hacen parte de la política general de devolución del almacén. Un almacén puede tener la política que quiera, siempre y cuando la exponga de manera clara y evidente en el almacén para que los consumidores la puedan ver antes de realizar la compra. Por lo general usted puede encontrar la política de devolución cerca de la caja registradora, pero recuerde que esto no incluye el recibo, ya que éste se recibe después de realizar la compra. Si usted tiene inquietudes acerca de los cargos de reposición, pregunte al gerente del almacén, porque algunos almacenes han discontinuado el uso de cargos de reposición por las quejas hechas por los consumidores.

## **¿Puede un almacén cobrar precios ridículamente altos por un artículo en particular y limitar la cantidad que el consumidor puede comprar?**

Si. Las fuerzas del mercado, no el estado, determinan el precio para la mayoría de los artículos en minoristas. Desafortunadamente, cuando la demanda por un producto aumenta, el precio del producto incrementa también. Además, un almacén puede determinar límites en las cantidades siempre y cuando dichos límites sean comunicados completamente y aplicados a todos los consumidores igualmente.

## **Recientemente tuve una discusión con el gerente de un almacén en el que estaba comprando, y ahora me dice que no puede volver al almacén. ¿Es eso correcto?**

Un comerciante puede escoger las personas con la que quiere hacer negocios (siempre y cuando no tome esa decisión de forma discriminatoria). Si un comerciante siente que usted puede causar disturbios en el almacén, o simplemente puede causar más problemas que lo que su compra vale para él, él puede pedirle no frecuentar su almacén. Así que es siempre importante tratar de mantener la calma y tratar a las personas con tanto respeto como sea posible y no perder la paciencia. Esto es importante en todas las situaciones, ya que las personas en general están más dispuestas a un acuerdo si no están peleando. Si usted siente que está siendo excluido por razones de discriminación, por favor contacte nuestra División de Derechos Civiles al (617) 727-2200.

**Acabo de recibir algunos tiquetes para un juego de los Bruins que ordené de un agente de tiquetes, pero el valor real de los tiquetes es mucho menor que el precio que pague. ¿Es esto correcto?**

Pues, eso probablemente depende de cuánto es la diferencia. Usted querrá revisar la ley de Massachusetts, que establece que un revendedor de tiquetes no puede cobrar más de dos dólares por encima del valor real del tiquete, además de cualquier cargo por servicio que el negocio tenga que pagar. Estos cargos por servicio pueden incluir costos como gastos de envío, mensajeros, llamadas telefónicas de larga distancia, y extensiones de crédito. El revendedor también puede imponer un cargo adicional para compras que no sean en efectivo. Presente una queja contra una agencia que usted siente que está violando estos estándares.

**Recientemente recibí un paquete de una compañía que contenía artículos que yo no había ordenado y ahora me están cobrando. ¿Es esto correcto?**

Usted debería revisar la ley de Massachusetts, que establece que si usted recibe bienes que usted en realidad no ordenó o solicitó verbalmente o por escrito, usted puede considerarlo como un regalo incondicional. Usted debería chequear primero si usted ha hecho negocios con esa compañía anteriormente. Ellos pueden haber incluido una cláusula en acuerdos previos con usted para solicitar su permiso para enviarle ofertas en el futuro. Así que trate de encontrar cualquier documento que usted pueda tener antes de tratar los artículos como regalos.

Aunque usted no está obligado por la ley a hacerlo, si usted tiene la intención de considerarlo un regalo usted querrá notificar al remitente sobre esto, aclarando los hechos y explicando sus derechos bajo la ley, con el fin de evitar posibles problemas.

## **Yo estaba pensando en comprar artículos en un sitio de subasta en línea. Los precios parecen correctos, pero ¿hay algo que pueda hacer para protegerme?**

Hay algunas cosas que usted puede hacer para protegerse cuando realice compras en línea. Usted puede considerar el hecho de que sitios de subasta por lo general usted le pagará a una persona privada, así que hay algo de riesgo involucrado cuando usted envía el dinero antes de recibir el artículo. Primero, usted querrá revisar las políticas de protección del consumidor del sitio de subasta para que usted conozca sus derechos si usted no queda satisfecho con su compra. Algunos sitios brindan protección de seguro que ofrece reembolsos para algunas compras si usted puede mostrar que usted pagó dinero y no recibió su artículo. Segundo, la mayoría de sitios ofrecen un servicio de garantía que le permite colocar su dinero de compra en una garantía hasta que reciba el artículo sobre el cual usted ofertó al vendedor. Puede que haya un cargo por este servicio pero podría ser una buena inversión, especialmente para una compra substancial. Cualquier sitio web minorista debe tener políticas claras sobre la seguridad, privacidad, reembolsos y devoluciones.

## **¿Tengo que pagar el precio de un producto dado por el escáner en el almacén de comestibles, si tenía un precio menor en la estantería?**

Si el artículo está marcado con el precio equivocado, ese es el precio que usted paga (aunque hay algunas excepciones por errores graves). Tenga presente el escaneo electrónico puede equivocarse, así que usted siempre debe mirar las pantallas por los precios. Si usted cree que le están cobrando de más, dígalos sin reservas. Si usted nota un patrón de errores de escaneo electrónico en un almacén en particular, hable con el departamento de servicio al consumidor o con el gerente del almacén. Usted también querrá escribir una carta a la sede principal de la compañía. El minorista puede no saber que un problema existe hasta que es señalado.

**Compre cereal en mi supermercado local. Cuando lo abrí, había insectos en él. ¿A quién puedo contactar con respecto a esto?**

Usted querrá contactar la División de Alimentos y Medicamentos dentro del Departamento de Salud Pública de Massachusetts. Esta división protege consumidores de prácticas inseguras, fraudulentas, o engañosas en industrias de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos, cosméticos, pesticidas, y otros productos de consumo. Usted puede contactarlos al 617-983-6700.

**¿Cuánto tiempo tiene una compañía para entregar un producto que ordené por teléfono?**

Una compañía debe enviar su orden en el tiempo prometido en sus anuncios. Si la compañía no promete ningún tiempo específico, entonces bajo la regla de orden de correo federal una compañía debe enviar su producto en un plazo de 30 días desde que recibió la orden. Si el vendedor no puede enviarlo a tiempo, ellos deben notificarle y ofrecerle la oportunidad de cancelar y obtener un reembolso rápido, o que acepte el retraso en el envío. Generalmente, esta regla aplica a cualquier orden que usted coloque por teléfono, con un computador, o vía fax. Sin embargo, hay una excepción a esta regla de 30 días. Si usted está abriendo una línea de crédito con la compañía para pagar por su compra, entonces la compañía tiene hasta 50 días para enviar su orden.

**¿Por cuánto tiempo debe ser válido un vale?**

Los vales expedidos en el estado deben ser válidos por lo menos por 60 días. Además, almacenes que expidan cheques por un producto anunciado por \$25 o más, hacen un esfuerzo por notificar consumidores cuando el artículo está disponible.





## **Office of the Attorney General**

One Ashburton Place

Boston, MA 02108

(617) 727-2200

[www.mass.gov/ago](http://www.mass.gov/ago)