



HERBERT
SMITH
FREEHILLS

DOING BUSINESS IN AUSTRALIA

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE



Chapter 14

Protección al Consumidor y Responsabilidad del Fabricante

La legislación australiana tiene un fuerte enfoque en la protección del consumidor y existen numerosas obligaciones que las empresas deben cumplir al proporcionar bienes o servicios a los consumidores en Australia. Estas obligaciones están contenidas en la Ley Australiana de Protección al Consumidor (ACL, por sus siglas en inglés, Australian Consumer Law). Se encuentra en el Anexo 2 de la Ley de Competencia y del Consumidor de 2010 (CCA, por sus siglas en inglés, Competition and Consumer Act 2010 (Cth)), la ACL es la principal legislación en Australia que rige la protección del consumidor y la responsabilidad de los fabricantes, proveedores y distribuidores de productos de consumo por pérdidas o lesiones causadas por productos. La ACL es una ley nacional única que cubre las leyes de protección al consumidor y comercio justo en Australia. Se ocupa de cuestiones relacionadas con los consumidores, como la conducta engañosa y falsa, los términos contractuales injustos, las garantías legales del consumidor, las prácticas de ventas no solicitadas, los acuerdos de compraventa en cuotas (lay-by agreements), la seguridad del producto y la responsabilidad del fabricante (entre otras cosas).

La ACL también puede proporcionar algunas protecciones en ciertos contextos de empresa-a-empresa.

Obligaciones de conducta

La ACL contiene numerosas obligaciones que regulan cómo las empresas pueden interactuar con los consumidores (incluso a través de Internet). El enfoque predominante de las actividades de cumplimiento recientes de la Comisión Australiana para la Competencia y Protección del Consumidor (ACCC, por sus siglas en inglés, *Australian Competition And Consumer Commission*) ha sido la prohibición de "conductas engañosas y falsas" en los negocios o el comercio. Las empresas deben tener especial cuidado de asegurarse de no hacer declaraciones engañosas a los consumidores en Australia sobre sus productos y servicios o sobre qué recursos podrían estar disponibles bajo la ACL en relación con los reclamos por productos o servicios.

La ACL también prohíbe la "conducta desmedida" (*unconscionable conduct*) en relación con el

suministro de bienes o servicios. Al considerar si la conducta puede clasificarse como desmedida, se tienen en cuenta factores tales como el poder de negociación relativo de la empresa y del cliente, y si la empresa utilizó una influencia, presión o táctica desleal indebida.

La ACL también contiene disposiciones que prohíben los términos contractuales injustos contenidos en “contratos tipo” estándar entre una empresa y un consumidor individual. Los términos contractuales injustos son términos que causarían un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes en virtud del contrato, no son razonablemente necesarios para proteger los intereses legítimos de la parte que obtiene la ventaja y causarían perjuicio (financiero o de otro tipo) si se confiara en ellos. Un término que se considera un término contractual injusto es nulo.

Este régimen de los términos contractuales injustos se ha extendido a ciertos contratos entre empresas en los que al menos una de las partes es una empresa pequeña y el precio inicial pagadero según el contrato no es superior a \$300.000 dólares australianos o \$1 millón de dólares australianos si el contrato es por más de 12 meses.

Las empresas también deben tener en cuenta cómo presentan sus precios. La ACL prohíbe a las empresas indicar el precio de los bienes o servicios para los consumidores como un componente del precio total, a menos que un precio único también sea prominentemente especificado. El precio único debe incluir todos los componentes cuantificables, incluidos los impuestos o cargos aplicados. Existen algunas limitadas excepciones a esta regla; por ejemplo, los restaurantes que aplican recargos de menú en días específicos pueden estar exentos de los requisitos de los “precios compuestos”.

La ACL impone obligaciones de protección al consumidor a las empresas que realizan prácticas de venta no solicitadas (incluidas las ventas a domicilio y las ventas por teléfono) y que realizan transacciones de compraventa en cuotas con los clientes. Ha habido una mayor actividad de cumplimiento en esta área en los últimos tiempos.

La ACL también prohíbe ciertos tipos de declaraciones falsas, venta de referencias (*referral selling*), acoso indebido en un lugar de residencia o negocio, el suministro de productos no seguros, el envío de tarjetas de crédito no solicitadas y el pago por el suministro de productos no solicitados.

Bienes defectuosos

La ACL proporciona recursos para los consumidores cuando los productos no son de calidad aceptable o son defectuosos y causan lesiones, como se explica a continuación.

Garantías del consumidor

Las garantías del consumidor aplican cuando hay un suministro de bienes o servicios a un consumidor en el negocio o el comercio. Las disposiciones sobre garantías del consumidor contienen una serie de requisitos, uno de los más importantes exige que los bienes sean adecuados para sus propósitos (*to be fit for purpose*). En los últimos años, la ACCC ha hecho cumplir activamente estas disposiciones con respecto a las declaraciones hechas por grandes vendedores minoristas sobre garantías expresas y extendidas que pueden inducir a error a los consumidores en cuanto a sus derechos bajo las garantías legales del consumidor.

Responsabilidad por daños o pérdidas

Los proveedores, y no solo los fabricantes, son directamente responsables por el daño o la pérdida que sufre el consumidor de los bienes que incumplen las garantías del consumidor. La ACL impone obligaciones compulsivas de información a las empresas que se dan cuenta de que un bien de consumo que ellas suministran ha causado daños. La ACL también permite que las personas lesionadas o cuyos bienes se dañen como resultado de que los bienes no sean seguros busquen una compensación del fabricante sin la necesidad de mostrar negligencia por parte del fabricante o una relación contractual con el fabricante. Se considerará que los productos tienen un defecto si su seguridad no es la que una persona generalmente tiene derecho a esperar. La ACL establece una serie de cuestiones a considerar para determinar si los productos son seguros, incluida la forma en que se comercializan los productos, el embalaje de los productos y las instrucciones o advertencias que acompañan a los productos. El fabricante de los productos tiene una serie de defensas legales en las que puede apoyarse, incluyendo (entre otros) la ausencia de cualquier defecto cuando se suministraron las mercancías o que el defecto ocurrió debido al cumplimiento con un estándar obligatorio.

Además de la protección legal para los consumidores, los consumidores en Australia también pueden confiar en el derecho común y demandar daños y perjuicios bajo los principios de responsabilidad extracontractual (negligencia) o responsabilidad contractual, por pérdida o daño ocasionado por un producto defectuoso. La responsabilidad por daños bajo la doctrina de negligencia del derecho común se basa en la culpa, con el resultado de que el demandante debe mostrar alguna mala acción (*wrongdoing*) por parte del demandado (fabricante o proveedor). El demandante debe establecer que el fabricante o el proveedor tenía la obligación de cuidado para con el demandante, que incumplió ese deber (al no cumplir con el estándar de cuidado requerido) y que el incumplimiento causó la pérdida o lesión del demandante.

También puede haber recursos contractuales para los consumidores que pueden establecer una relación contractual con el proveedor y el incumplimiento de ese contrato.

Cumplimiento (enforcement): penas y poderes

La ACL confiere poderes de cumplimiento a la ACCC en relación con las disposiciones de protección al consumidor. La ACCC puede emitir avisos de comprobación (*substantiation*), que requieren que una empresa produzca información o documentos, y puede emitir avisos de infracción imponiendo una sanción financiera. Cuando se inician los procedimientos judiciales, las sanciones civiles por incumplimiento de la ACL pueden ser de hasta \$1,1 millones de dólares australianos a empresas y hasta \$220.000 de dólares australianos a personas por cada contravención. Las sanciones civiles serán materialmente más altas que las multas asociadas a un aviso de infracción. Por ejemplo, a una empresa se le ordenó el 2016 pagar \$ 6 millones de dólares australianos en relación con múltiples declaraciones en un caso histórico ante el Tribunal Federal por participar en una conducta engañosa. La ACCC también puede exigir a las empresas que publiquen publicidad correctiva, implementen programas de cumplimiento e inhabiliten a personas en puestos directivos.

Cuando se inician los procedimientos judiciales, las sanciones civiles por incumplimiento de la ACL por parte de empresas pueden ser la mayor entre:

- \$10 millones de dólares australianos;
- tres veces el valor del beneficio recibido; y
- cuando el beneficio no puede ser calculado, 10% de la facturación en los 12 meses precedentes.

Para individuos, la sanción puede ser de hasta \$500,000 dólares australianos por cada contravención.

Las sanciones civiles serán materialmente más altas que las multas asociadas a un aviso de infracción. Por ejemplo, en un caso en una corte federal en 2018, a una empresa se le ordenó pagar \$10 millones de dólares australianos a título de sanción por haberse envuelto en conductas demeuradas relacionadas con transacciones con clientes en relación con sus derechos legales, incluyendo potenciales derechos bajo garantías estatutorias de protección del consumidos, vinculados con las conductas denunciadas.

La ACCC también puede exigir a las empresas que publiquen publicidad correctiva, implementen programas de cumplimiento e inhabiliten a personas en puestos directivos.

Last updated: 01/01/2023

Key contacts



Peter Holloway

Partner

+61 3 9288 1693

Melbourne

peter.holloway@hsf.com



Aoife Xuereb

Partner

+61 3 9225 1874

Melbourne

aoife.xuereb@hsf.com