

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Los comercios no están obligados a cambiar un producto en perfecto estado o aceptar devoluciones de productos en todos los casos. Solo tienen esta obligación cuando hacen publicidad o en los supuestos regulados por la Ley.

La obligación de hacer cambios o devoluciones únicamente se da cuando:

- El establecimiento **anuncia** la posibilidad de cambiar o devolver el producto en la publicidad, la oferta, la promoción o el comprobante de compra. En este caso, el cambio o devolución se tiene que hacer de acuerdo con las condiciones y los plazos establecidos por el comercio para ejercer el derecho de desistimiento. Si no se establece ningún plazo el consumidor dispone de 14 días para cambiar o devolver el producto.
- Cuando se trata de un **producto defectuoso**. En este caso se puede optar por la reparación del producto o la sustitución por otro producto igual o de características similares, si esta opción es posible y proporcionada, de acuerdo con lo regulado para la garantía de los productos.
- Cuando se trata de una **venta a distancia** o fuera del establecimiento mercantil. En estos casos el consumidor dispone de un plazo de 14 días naturales desde que recibe la mercancía para devolver el producto.

Si el comercio no manifiesta nada en sus ofertas, publicidades o en el mismo establecimiento, se entiende que no admite cambios de los productos o devoluciones de dinero.

Las empresas que acepten cambios y devoluciones tienen que informar previamente, de forma clara y visible, de las condiciones y el plazo durante el cual se puede ejercer el derecho de desistimiento. Cuando se ofrece la posibilidad de cambio mediante un vale se tienen que especificar las condiciones de uso y el término de caducidad.

El establecimiento puede excluir del derecho de desistimiento determinados productos, como prendas de ropa interior, artículos de higiene, vestidos de fiesta y objetos que puedan ser reproducidos o copiados, como libros o CDs.

Guarde siempre el justificante de compra del producto, puesto que es necesario para poder realizar cualquier cambio o devolución.

NORMATIVA

Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista (versión consolidada)