

RECOMENDACIONES DE LA AGENCIA CATALANA DEL CONSUMO A LOS ESTABLECIMIENTOS SOBRE LAS POLÍTICAS COMERCIALES DE CAMBIOS DE PRODUCTOS Y DEVOLUCIONES DE DINERO.

La Agencia Catalana del Consumo recuerda a los comerciantes que **la obligación de hacer cambios de los productos** o devoluciones del dinero se da en los supuestos siguientes:

1r. Cuando el **producto sea defectuoso**: las personas consumidoras tienen derecho a la reparación, sustitución, rebaja del precio o retorno del dinero de acuerdo con la normativa vigente en materia de [garantías](#) bienes de consumo.

2n. Cuando **por el tipo de venta, sea aplicable el derecho de desistimiento**: las personas consumidoras tienen derecho a devolver el producto en los siete días posteriores en venta y a pedir el retorno del dinero en caso de ventas que no se efectúen de forma presencial en los establecimientos comerciales, como por ejemplo [ventas a distancia](#) (por Internet, por teléfono, por correo...) o [en el domicilio de la persona consumidora](#).⁰

3r. Cuando **en la oferta, promoción, publicitat o en el mismo comprobante de compra** del establecimiento así lo explicita.

Por lo tanto, en las ventas de **productos en perfecto estado**, es recomendable que tengan en cuenta:

a) Si el establecimiento **comercial no manifiesta nada** en sus ofertas, publicidad o en el mismo establecimiento, se entiende que no admite cambios de los productos o devoluciones del dinero a sus clientes o clientas.

No obstante, es muy recomendable que informen a sus clientes o clientas de esta circunstancia de manera clara y visible en el mismo momento de la compra (p.ex.: "*No se admiten cambios y devoluciones de productos en perfecto estado*").

b) Si el establecimiento comercial **quiere ofrecer a sus clientes y clientas la posibilidad de CAMBIOS de los productos y DEVOLUCIONES del dinero** es esencial que se informe previamente de forma clara, visible y por escrito de las condiciones en las cuales se pueden hacer y, en especial de:

- El **plazo** (se recomienda que el plazo no sea nunca inferior a 15 días).
- El **lugar**.
- Las **excepciones**, si hay, en función de la naturaleza del producto.
- Si se pedirán determinadas **condiciones** para retornar o para cambiar el producto (p.ex.: con la etiqueta, con el embalaje original, etc...).

Además:

1. En el caso de **DEVOLUCIONES del dinero** hay que informar de la forma en la cual se hará el retorno (abono en la tarjeta, en metálico...)

2. En el caso de **CAMBIOS de los productos** hay que informar de las condiciones en que se harán y en caso de que no sea posible intercambiar el producto por otro igual hay que informar de si se ofrece:
- i. Poder intercambiarlo por otro diferente y emitir un vale por la diferencia o
 - ii. Emitir un vale de compra. En este caso, hay que informar y especificar en el mismo vale de compra sus condiciones de uso, en especial, con respecto a su plazo de caducidad.

Agència Catalana del Consum

Diciembre 2008