

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

La normativa vigente sólo establece la posibilidad de desistir de una compra, esto es, el derecho a devolver el producto y recuperar lo pagado, sin necesidad de alegar causa alguna para las ventas realizadas fuera de establecimiento mercantil (venta a domicilio*) y las ventas a distancia*(por catálogo, Internet, teléfono, etc.).

Para las **compras** que realizan los consumidores **en establecimientos** comerciales sólo existirá este derecho si previamente lo ha otorgado el vendedor, anunciándolo así en carteles, en el tique de compra o en publicidad. Por tanto, si no se ha anunciado, no puede ser exigido por el consumidor.

El establecimiento no sólo decide si otorga al consumidor ese derecho, sino que regula las **condiciones y limitaciones** con que se realizan los cambios y/o devoluciones: plazo en que se pueden realizar (que será como mínimo de siete días), si se devuelve dinero en efectivo o se entrega un vale o si algunos artículos están excluidos. El requisito para que estas condiciones o limitaciones sean válidas es que estén anunciadas de forma adecuada a los consumidores.

Todo lo anterior está referido a un producto o bien en perfecto estado y que el consumidor quiere cambiar o devolver.

Si se trata de un **producto con defecto**, lo que la normativa denomina una “no conformidad” del mismo, entran en juego las normas de garantía y, aunque se produzca en los primeros días desde su adquisición, el vendedor no está obligado a aceptar un cambio o devolución, sino que debe proceder a reparar o sustituir en los términos establecidos en los artículos 114 a 127 del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Información elaborada por la OMI. Última revisión: septiembre 2016

() Puede consultar las fichas en nuestra web.*