

" Soluciones de Ley a su alcance "

"DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO"

Como regla general, **los establecimientos legalmente no están obligados a cambiar el producto ni a devolver el dinero**. En este sentido, solo existe el derecho al cambio, en los siguientes casos:

- Si el **producto** no cumple con las características con que se anuncia o es **defectuoso**. En este caso, se podrá optar por el cambio por otro producto igual o de similares características, o por la devolución de su precio. En ningún caso se podrá obligar a aceptar un vale de compra por el importe del artículo.
- Cuando la **publicidad de un establecimiento o de un producto anuncia a través de cualquier medio que si "no se queda satisfecho con el producto se devuelve el dinero"**, ya que la publicidad es vinculante para quien la efectúa.
- En la **venta a distancia y en la venta a domicilio** se dispone de un plazo de 7 días, desde la recepción de la mercancía, para devolver el producto.
- Cuando se realice la **compra con la condición de tener a prueba** durante unos días el producto, se tendrá derecho a devolverlo en el plazo acordado. En caso de no fijarse plazo, éste será de 7 días que es lo que marca la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

Los establecimientos que acepten expresamente y libremente la devolución de **artículos no defectuosos** podrán determinar las condiciones: plazos de devolución; si ésta se efectúa en metálico o mediante vales de la tienda; si el envoltorio puede estar abierto o no; etc. Siendo en cualquier caso la presentación del tique o factura de compra como requisito imprescindible para poder realizar la devolución.

Por lo tanto, un caso corriente donde el establecimiento no dispone de cartel, y por tanto, información vinculante, que regule la devolución de los productos, no existe obligación legal para el establecimiento de devolver el producto, ya sea a través de vales, y menos aún, en dinero.

Un establecimiento, aun cuando admita la devolución de los productos, puede excluir algunos, como prendas de ropa interior, artículos de higiene, vestidos de fiesta y objetos que puedan ser reproducidos o copiados (libros, discos, cds, cintas de vídeo, etc.).

Cuando esté reconocido el derecho a la devolución de un producto, el consumidor que solamente lo haya probado, sin alterar sus condiciones, no tiene obligación de indemnizar al vendedor por el desgaste o deterioro que haya podido ocasionar.