



1 DRETS DEL CONSUMIDOR	DEVOLUCIÓ
-------------------------------	------------------

DEVOLUCIONS I VALS	3556
---------------------------	-------------

Pregunteu al comerciant si hi ha la possibilitat de canviar el producte i les condicions en què es pot fer aquest canvi. L'establiment no té l'obligació de canviar un producte que està en perfecte estat, a menys que ho anunciï.

QUAN ÉS OBLIGATORI FER CANVIS DELS PRODUCTES O DEVOLUCIONS DELS DINERS?

1. Quan el producte és defectuós.
2. Quan pel tipus de venda, com ara a través de contractes a distància (per Internet, per telèfon, per correu ...) o al vostre domicili, és aplicable el dret de desistiment: teniu dret a retornar el producte en els 14 dies posteriors a la venda i a demanar que us tornin els diners.
3. Quan a l'oferta, promoció, publicitat o al mateix comprovant de compra de l'establiment així ho expliciti.

Si l'empresa ofereix el dret de desistiment, ha d'informar de les condicions i del termini durant el qual podeu exercir-lo, de la quantia i de la forma de pagament de les despeses de devolució (si n'hi ha) i de les modalitats de restitució del bé o servei rebut (abonament a la targeta, en metàl·lic....).

Per tant, en el cas de productes en perfecte estat, és recomanable que tingueu en compte el següent:

- a) Si l'establiment comercial no manifesta res en les seves ofertes, publicitats o al mateix establiment, s'entén que no admet canvis dels productes o devolucions dels diners als clients.
- b) Si l'establiment comercial ofereix als seus clients la possibilitat de canviar els productes i tornar els diners, ha d'informar prèviament de forma clara, visible i per escrit de les condicions en les quals es pot fer (termini, lloc, excepcions -si n'hi ha- en funció de la naturalesa del producte. ...).
- c) Si l'establiment ofereix als seus clients la possibilitat d'emetre un val de compra. En aquest cas, el mateix val de compra ha d'informar de les condicions d'ús i especificar-les, en especial, pel que fa al termini de caducitat.
- d) Els establiments poden no acceptar devolucions ni vals en els períodes de rebaixes.
 - Si accepten les devolucions en aquest període, s'interpreta que s'ha d'aplicar el preu que consti en el tiquet, és a dir, en el moment de la compra.
 - Si el producte té un preu més baix que el del moment de la compra, el comerciant pot retornar els diners o fer un val per la diferència seguint la seva política comercial (interpretació de l'ACC)
- e) L'Institut Nacional de Consum informa que la normativa no empara que permeti fer ús d'un dret subjectiu a canviar un val per diners en efectiu.

- Llei 22/2010. de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. 211.15, Article 111-2.
- Codi Civil. Art. 1124 i 1184.
- Llei 7/96 de 15 de gener (BOE 17-1-1996), d'ordenació del comerç minorista. Art 10.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic



defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementaries
DATA D'ACTUALITZACIÓ:17/8/2015