

13

NOVIEMBRE  
2018

# CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

 **kontsumoBIDE**  
KONTSUMOKO  
EUSKAL INSTITUTUA  
INSTITUTO VASCO  
DE CONSUMO

## ¿Cuándo debe aceptar una tienda la devolución de una compra?

- ▶ Como norma general, **los comercios no tienen obligación alguna de aceptar devoluciones de los productos**. La ley únicamente fija el deber de cambio o reembolso cuando el bien presenta algún **defecto**.



- ▶ En esos casos, sí puedes exigir tus derechos, dado que, te encontrarías ante el **incumplimiento o el cumplimiento defectuoso** de un contrato y se aplicarían las normas que rigen para la **garantía legal**.
- ▶ Es decir, dispondrías de un plazo de dos años para los bienes nuevos y de, al menos, un año, para los de segunda mano durante el cual la empresa vendedora **siempre debe ofrecer una solución** (reparación, cambio del producto o resolución del contrato).
- ▶ Si se da esta circunstancia y el negocio no atiende a tus razones, puedes presentar una reclamación.

## ¿Por qué algunos establecimientos permiten devoluciones?

- ▶ Los comercios disponen de **libertad absoluta para fijar sus propias condiciones comerciales de devolución**.
- ▶ Muchos comercios, para captar clientela, aceptan devoluciones de los productos y permiten que puedas cambiarlos por otros, obtener un vale para canjearlos en un futuro o pedir el reintegro del dinero.



- ▶ Para evitar problemas, antes de adquirir un producto en una tienda **debes preguntar por sus condiciones de devolución**.

# ¿Qué es el derecho de desistimiento y cuándo se aplica?

- ▶ El **derecho de desistimiento** es la facultad que te permite dejar sin efecto el contrato, es decir, arrepentirte de la compra y devolverla sin penalización ni justificación alguna.



- ▶ Este derecho **se reconoce únicamente** en contratos en los que su normativa reguladora establece esa obligación:
  - **contratos a distancia** (compras online,...)
  - **contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil** (excursiones, ...)Aun así, pueden existir excepciones que lo excluyan, según el tipo de producto o servicio.

- ▶ Y también, cuando la **oferta, la promoción, la publicidad o el propio contrato lo especifique.**

## ¿Qué plazo tengo para desistir?

- ▶ El **plazo legal** para ejercer el derecho de desistimiento es de **14 DÍAS NATURALES**. Comienza a computarse desde la recepción del producto o desde la fecha en la que se ha contratado el servicio.
- ▶ En caso de que la empresa **no te haya informado por escrito** de este derecho y no te haya entregado el documento de desistimiento, el plazo será de **doce meses**, desde la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial. Si te informan durante ese periodo de doce meses, tienes 14 días naturales desde que te han informado.



# ¿Cómo ejercer el derecho de desistimiento?

**FORMULARIO DE DESISTIMIENTO DEL CONTRATO**

A la atención de: \_\_\_\_\_  
(Nombre o razón social de la empresa)

\_\_\_\_\_  
(Dirección-Código Postal-Localidad)

Por la presente carta, yo, \_\_\_\_\_  
(Nombre y apellidos de la persona que firmó el contrato)  
\_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_  
y domicilio en \_\_\_\_\_  
(Dirección-Código Postal-Localidad)

le comunico que **desisto de mi contrato de:**  
(Señalar y rellenar lo que proceda)

**COMPRA DE UN PRODUCTO:**

Compra de este producto: \_\_\_\_\_  
(Indicar el o los artículos comprados)

Recibido el día: \_\_\_\_\_  
(Señalar la fecha de recepción del producto)

**CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO O SUMINISTRO**

Suministro o servicio contratado: \_\_\_\_\_  
(Indicar servicio o suministro contratado)

Pedido o contratado el día: \_\_\_\_\_  
(Señalar la fecha de la firma del contrato)

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
(Localidad) (Mes) (Año)

**FIRMA**  
(Firmar en papel firmado el contrato)

**INSTRUCCIONES**

1. Rellenar el formulario. No olvidar poner la fecha y firmar.
2. Tiene 14 días para desistir desde la firma del contrato de servicio o suministro, o la recepción del artículo.
3. Enviar por carta certificada o burofax, para poder demostrar el contenido y la fecha del envío.

- ▶ No requiere formalidad alguna, pero se recomienda realizar el desistimiento **por escrito**, para probarlo. A ti **te corresponde probar** que has ejercitado tu derecho.
- ▶ Una vez realizado el desistimiento, el establecimiento debe **devolver el importe** de la compra y los gastos de envío originales (si los hubiese) en un plazo máximo de **14 días naturales**.
- ▶ En las **compras online**, puede que tengas que **asumir los gastos de devolución** del producto.

## ¿Cómo y dónde reclamar?

- ▶ En primer lugar hay que intentar alcanzar un **acuerdo amistoso** con la empresa con la cual se ha realizado el contrato.
- ▶ Si no recibes una respuesta satisfactoria, solicita la **Hoja de Reclamaciones** en el propio establecimiento donde se originó el conflicto y preséntala en KONTSUMOBIDE o en la OMIC de SANTURTZI.
- ▶ En última instancia, podrás acudir al **Juzgado** o a la **Junta Arbitral de Consumo**.

