
NOTA DE PRENSA

Campaña rebajas 2021

AVACU responde: dudas y consultas más frecuentes sobre cambios y devoluciones

Valencia, 7 de enero de 2021. Aunque son muchos los comerciantes que comenzaron descuentos y ofertas en sus establecimientos días atrás, la mayoría de las personas consumidoras siguen considerando el inicio de las rebajas al acabar las fiestas navideñas. La Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios quiere dar respuesta a algunas de las consultas más habituales que nos llegan sobre cambios y devoluciones en la compra de diferentes productos.

¿Están obligados los comercios a aceptar el cambio o devolución de un producto?

Los comercios están obligados a devolver el importe del artículo o a cambiarnos el producto **cuando así lo publiciten**. Esta información la podemos encontrar en el establecimiento y, habitualmente, en los tickets de compra, por lo que es interesante informarse de estas posibilidades antes de adquirir el producto, así como de **los plazos** que el comerciante ofrece en cada caso y de las excepciones que se pueden aplicar a determinados productos (ropa interior, vestidos de fiesta, películas o CDs...).

Hay que recordar que la normativa relativa a garantías sí que obliga al comerciante a efectuar el cambio o la reparación de un producto cuando este presente alguna tara o esté defectuoso. Para las compras a distancia, se establece un plazo de 14 días para desistir de la compra y devolver el producto, en base a las condiciones que se especifiquen en la página web donde realicemos la compra.

El producto que quiero devolver al establecimiento se encuentra en rebajas. ¿Qué precio deben aplicarme a la devolución?

En el caso de las devoluciones, el precio exigible es **el precio por el que se adquirió el producto en su momento**, no el precio actual que pueda marcar el establecimiento por encontrarse ese producto en rebajas.

¿Cuál es el plazo de garantía de un producto?

El plazo de la garantía legal es de 2 años, en productos nuevos, siempre que la compra se realice a profesionales, no entre particulares. El vendedor responderá de cualquier falta de conformidad del producto en ese plazo y, para ello, podrá exigirnos el ticket o resguardo, en el que se especifique el producto adquirido, el precio y la fecha en que se adquirió.

¿Puede el establecimiento exigirme el embalaje original del producto si éste es defectuoso?

En el caso de **productos defectuosos**, en la ley sobre garantías no se indica que nos puedan exigir que entreguemos el producto en su embalaje original, por lo que desde AVACU estimamos que el consumidor no estaría obligado a ello.

El establecimiento acepta la devolución del producto pero no en dinero, sino con un vale por el importe correspondiente. ¿Pueden exigirme un plazo para utilizarlo?

En algunos casos, el establecimiento acepta los cambios y devoluciones pero especifica que estas se efectuarán en forma de vale para canjear por otro producto dentro de un plazo y en unas condiciones determinadas. Es importante que nos informemos sobre esta posibilidad antes de efectuar la compra.

Para todos estos aspectos, es fundamental que hayamos conservado **el ticket de compra**, ya que el comerciante nos lo exigirá tanto en el caso de cambios como de las devoluciones que queramos efectuar. Además, hay que recordar que, ante cualquier problema que podamos tener, debemos exigir las **hojas de reclamaciones**, que todo establecimiento debe tener a disposición del consumidor y facilitarnos. Recuerde también que puede acudir a AVACU para realizar cualquier consulta o reclamación a través de nuestro Gabinete de Información, en el tel. 963 526 865 o mediante el correo electrónico avacu@avacu.es.

Puedes descargar nuestro tríptico con el Decálogo para comprar en rebajas en https://www.avacu.es/detalle-decalogo_para_comprar_en_rebajas