

## CANVIS I DEVOLUCIONS

Els comerços no estan obligats a canviar un producte en perfecte estat o acceptar devolucions de productes en tots els casos. Només tenen aquesta obligació quan en fan publicitat o en els supòsits regulats per la Llei.

L'obligació de fer canvis o devolucions només es dona quan:

- L'establiment **anuncia** la possibilitat de canviar o retornar el producte a la publicitat, l'oferta, la promoció o el comprovant de compra. En aquest cas, el canvi o devolució s'ha de fer d'acord amb les condicions i els terminis establerts pel comerç per a exercir el dret de desistiment. Si no s'estableix cap termini el consumidor disposa de 14 dies per a canviar o retornar el producte.

- Quan es tracta d'un **producte defectuós**. En aquest cas es pot optar per la reparació del producte o la substitució per un altre producte igual o de característiques similars, si aquesta opció és possible i proporcionada, d'acord amb el regulat per a la garantia dels productes.

- Quan es tracta d'una **venta a distància** o fora de l'establiment mercantil. En aquests casos el consumidor disposa d'un termini de 14 dies naturals des que rep la mercaderia per a retornar el producte.

Si el comerç no manifesta res a les seves ofertes, publicitats o al mateix establiment, s'entén que no admet canvis dels productes o devolucions dels doblers.

Les empreses que acceptin canvis i devolucions han d'informar prèviament, de forma clara i visible, de les condicions i el termini durant el qual es pot exercir el dret de desistiment. Quan s'ofereix la possibilitat de canvi mitjançant un val se n'han d'especificar les condicions d'ús i el termini de caducitat.

L'establiment pot excloure del dret de desistiment determinats productes, com peces de roba interior, articles d'higiene, vestits de festa i objectes que puguin ser reproduïts o copiats, com llibres o CDs.

Guardau sempre el justificant de compra del producte, ja que és necessari per a poder fer qualsevol canvi o devolució.

### NORMATIVA

Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Llei 7/1996, de 15 de gener, d'ordenació del comerç minorista (versió consolidada)