

Devoluciones de productos y servicios

El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicitaria o en el propio contrato

El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándosele así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Si bien este derecho existe, no se reconoce en todas las circunstancias, dependiendo ello del lugar de celebración del contrato.

I. Productos en perfecto estado.

Si la empresa ofrece el derecho de desistimiento: Debe informar de las condiciones y del plazo durante el cual puede ejercerlo, la cuantía y la forma de pago de los gastos de devolución (si los hay) y las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.

Si la empresa ofrece la posibilidad de emitir un vale de compra: Debe informar y especificar en el mismo vale de compra sus condiciones de uso, en especial, en cuanto a su plazo de caducidad.

Si la empresa no ofrece el derecho de desistimiento: en sus ofertas, publicidades o en el mismo establecimiento, se entiende que no admite cambios de los productos o devoluciones del dinero.

II. Producto defectuosos.

Se tiene derecho a elegir entre su reparación o sustitución siempre que sea posible y proporcionado.

Si, concluida la reparación, y una vez entregado el producto, todavía no es conforme, se puede optar por la sustitución (salvo que esta opción sea desproporcionada), la rebaja del precio o la resolución del contrato.

Si se opta por la sustitución y no es conforme al producto, se puede exigir la reparación del producto, la rebaja del precio o la resolución del contrato.

III. Productos comprados a distancia.

Se tiene derecho a devolver el producto y a pedir la devolución del dinero en los **14 días naturales posteriores a la venta** y, en el plazo de **30 días en el caso de los contratos celebrados en visitas no solicitadas en el domicilio**.

A excepción que se trate de alguno de los productos o servicios que quedan excluidos del derecho de desistimiento, tales como productos a medida o personalizados, servicios que se prestan en una fecha concreta, etc.