

# 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.