



DEVOLUCIONES



i Antes de comprar un producto, infórmate sobre la política de devoluciones

Debes tener en cuenta que el establecimiento **solo tiene obligación** de **devolverte el dinero** cuando el producto sea **DEFECTUOSO** o se haya **COMPROMETIDO A ELLO**. No obstante, ciertas empresas establecen en su política de devoluciones la posibilidad de devolver el dinero o, en su defecto, ofrecen un vale para que puedas cambiarlo por otro artículo.

? ¿Qué es el derecho de desistimiento? **?**



Este derecho te permite **devolver un producto** o **dar de baja un servicio contratado** sin penalización ni necesidad de justificar tu decisión. Se aplica en las compras realizadas **A DISTANCIA** o **FUERA DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL**.



Aun así, todos los productos **no pueden ser devueltos**. Existen algunas **EXCEPCIONES**: artículos hechos a medida, ficheros informáticos suministrados por vía electrónica o discos desprecintados, por ejemplo.



ADEMÁS, tienes derecho a desistir del contrato cuando **la oferta, la promoción, la publicidad o el propio contrato lo especifique**. Si no se especifica el plazo de devolución, se aplicará el reconocido por ley.



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 comenzará a contar...



... **doce meses después** de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial.
... desde el momento en el que la empresa **cumpla con el deber** de información y documentación (siempre que se efectúe dentro de los doce meses siguientes a la entrega del producto o la celebración del servicio contratado).



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.