

Compra fallida

“Si no queda satisfecho, le devolvemos el dinero”: este famoso eslogan funciona en muchos establecimientos. ¿Puede exigirlo en todos?

¿ Puedo devolver una compra porque he cambiado de opinión? En principio, no, al igual que tampoco el vendedor puede decidir repentinamente que no quiere venderlo. Así son las reglas del juego y hay que respetarlas. No obstante, algunos establecimientos siguen políticas comerciales más favorables para el consumidor y sí permiten realizar cambios o devoluciones. Por ello, antes de hacer una compra, y sobre todo si va a adquirir un objeto para regalar, conviene preguntar al vendedor si admite cambios o devoluciones.

En cualquier caso, existen dos situaciones excepcionales a favor del consumidor:

- > si el producto tiene una tara o viene con defecto de fábrica, el consumidor puede y debe devolverlo y exigir que le entreguen uno en perfecto estado; utilizando la garantía del producto, el consumidor pedirá al vendedor (o al fabricante) la reparación o sustitución del producto y, si no es posible, una rebaja del precio o la resolución del contrato;
- > si la compra se ha realizado a distancia, es decir, por teléfono, internet, a través de catálogo, etc., el consumidor tiene 7 días hábiles para pensar tranquilamente si le interesa el producto; en caso de que decida que no, la ley obliga al vendedor a aceptar la devolución en ese plazo. 

PRODUCTO DESCATALOGADO

■ Vi un ordenador muy barato en una tienda on line. Por teléfono me confirmaron el precio y encargué dos unidades. Pero a las 24 horas me han comunicado que está descatalogado. En otros países de la UE están disponibles, aunque más caros. ¿Puedo exigir que me vendan el ordenador respetando el precio anunciado?

■ **Sí, puede exigirlo. Si el comerciante no accede, denuncie la infracción mediante las hojas de reclamaciones y presente todas las pruebas de que disponga: fotos del anuncio con el precio inicial, correos electrónicos cruzados con el vendedor, etc.**



Si nada más iniciar la compra, todavía sin haber pagado, se presentan irregularidades tan grandes como ésta, es preferible no continuar con la operación



SOLO EL ALBARÁN

■ El transportista acaba de traerme a casa el aspirador que compré por teléfono. En el sobre con la documentación solo viene el albarán de entrega, no está la factura. Y el aparato hace mucho ruido, no sé si se va a estropear. ¿Me voy a quedar sin garantía?

■ **Probablemente la factura le llegará por correo dentro de unos días. Si no la recibe, pídasela al vendedor: está obligado a entregársela. En cualquier caso, al haberlo comprado por teléfono, dispone de 7 días hábiles para devolver el producto si no le interesa.**



El albarán sirve de justificante para que la garantía empiece a contar desde la fecha de la entrega

POLÍTICA COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO

■ Al llegar a casa me he dado cuenta de que las botas recién compradas me quedan demasiado grandes. He vuelto a la zapatería, pero ya no les queda nada de mi talla que me interese. Me han entregado un vale para usarlo en los próximos 6 meses. ¿No tienen que devolverme el dinero?



■ La política comercial de las grandes superficies y cadenas suele ser aceptar los cambios y devoluciones en un plazo de tiempo determinado. En ese caso puede cambiar de talla, color, modelo, etc., sin ningún problema, e incluso pedir la devolución del dinero.



Cuando el tique de compra o la publicidad anuncian un plazo para posibles cambios o devoluciones, pídalos sin reparos

Forma de pago: CONTADO
Cambios o devoluciones dentro de 15 días.
Imprescindible ticket de compra
La devolución se hará en vales
Excepto Tara à defecto
GRACIAS POR SU VISITA

■ Si ni el tique de compra ni la publicidad del establecimiento indican que admiten cambios o devoluciones y en qué plazo, puede estar contento de que le hayan entregado el vale, pues no tienen obligación de hacerlo.



Si el establecimiento no admite cambios, solo podrá exigirlo en caso de que el producto esté defectuoso

LA OCU ACONSEJA

- Antes de realizar una compra, infórmese de la política comercial del establecimiento para saber si admiten cambios de talla, color, modelo, etc. y durante cuánto tiempo.
- En caso de devolución, pregunte si devuelven el dinero, ya sea en metálico o a través de la tarjeta con la que pagó, o si en su lugar entregan un vale.
- No pague por adelantado. Si tiene que dar una señal, procure que sea por el importe más bajo posible.
- En caso de que el vendedor no respete el precio inicial señalado, denúncielo a través de las hojas de reclamaciones en la esperanza de una posible sanción.
- Conserve el tique o factura al menos durante los 2 años de garantía.

ARREGLOS EN UN TRAJE

■ He comprado un traje que he dejado en la tienda para que me entallen la americana. Pagué la mitad, pero el arreglo no ha quedado bien: se han pasado estrechando la espalda. ¿Puedo pedir que me devuelvan el dinero?

■ Si el arreglo lo ha hecho el vendedor o alguien bajo su responsabilidad, usted puede rechazar el traje por estar defectuoso. Si ya no tiene solución, solicite un traje nuevo. Y si no es posible, pida que le devuelvan el dinero.



Si el vendedor ha hecho mal el arreglo, usted no tiene por qué aceptarlo

ME EQUIVOQUÉ EN LOS DATOS

■ Haciendo una reserva para mi hijo en la web de una aerolínea me equivoqué en su segundo apellido y puse el mío. Al día siguiente, cuando me di cuenta, intenté corregirlo en la web, pero la página no lo permitía. Por teléfono sí cambiaron el apellido, ¡pero después de pagar 69 euros más!

■ Como cortesía a sus clientes, algunas webs permiten hacer cambios y anulaciones en las primeras horas después de la contratación. Si no es su caso, solo pueden cobrarle lo que tengan estipulado en sus condiciones particulares.



Introduzca sus datos con atención y verifique en cada paso si aparecen servicios preseleccionados que no desea, como gastos de seguro

