## **DEVOLUCIONES**

No hay ninguna obligación legal del comercio a devolver el dinero una vez efectuada la compra, aunque es una práctica generalizada la devolución del producto mediante la entrega de vales como un servicio que ofrece el comercio para fidelizar a sus clientes o usuarios.

Solo en los casos en los que figure en el contrato o en la publicidad del comercio existe la obligación de devolver el dinero.

Sin embargo, la excepción está en si el producto estuviese defectuoso o en mal estado, pues aquí el comerciante sí tiene la obligación de reemplazarlo por un producto de las mismas características.



El reintegro de la cantidad desembolsada se aplicará cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no fueran posibles o no se pudiera realizar en un plazo razonable.

En cualquiera de estos casos, resulta obligatorio la presentación del tique de compra para la correspondiente devolución.

# GARANTÍA LEGAL Y SERVICIOS POSTVENTA

La **garantía legal**, ante las faltas de conformidad, podrá comportar los siguientes derechos:

- Derecho de devolución.
- Derecho de reparación.
- Derecho a la rebaja del precio.
- Derecho a la resolución del contrato.

El plazo de garantía legal empieza a partir de la fecha que aparece en el tique o factura de compra, o en la del albarán, si la entrega es posterior (recordar que la "perfección del contrato se produce con la entrega y, a partir de ahí, el contrato tiene plena validez, siendo esta fecha la referencia a efecto de posibles cómputos de plazos legales).



Ante el cliente, el vendedor deberá responder de las faltas de conformidad o defectos producidos durante el plazo de garantía (la normativa protege al consumidor y es por ello, que de modo preferente, es el comercio quien debe responder ante éste, con independencia de que luego sea el comercio el que dé traslado del problema al Mayorista/Fabricante para que éste atienda el posible problema).

Toda persona consumidora que encuentre **falta de conformidad o defectos en productos** en garantía podrá optar por exigir la **reparación o la sustitución del producto**, salvo que una de estas opciones sea objetivamente imposible o desproporcionada.

Durante el periodo de garantía tanto la reparación como la sustitución serán gratuitos para la persona consumidora, así como todo coste relacionado con las mismas.

La rebaja del precio o la resolución del contrato procederán, a elección de la persona consumidora:

- · Cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no fueran posibles.
- Cuando la reparación o sustitución del producto defectuoso no se realizara en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para la persona consumidora.

La rebaja del precio deberá ser proporcional a la diferencia que haya entre:

- El valor del producto no defectuoso.
- El valor del producto con el defecto cuando fue entregado a la persona consumidora.

El consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad o defecto sea de escasa importancia.

#### **Plazos**

El plazo de garantía será de 3 años desde la entrega en el caso de venta de bienes nuevos o de 2 años en el caso de suministro de contenidos o servicios digitales.

En los bienes de segunda mano, el vendedor y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a 1 año desde la entrega.

# Carga de la prueba durante los dos primeros años:

Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los 2 años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró.

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo de presunción menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior al período de responsabilidad pactado por la falta de conformidad.

Carga de la prueba a partir de dos años y un día (o un año y 1 día en caso de suministro de contenido/-servicio digital):

El comprador tiene que demostrar que el defecto es de origen, recayendo sobre él la carga de la prueba. El cliente debe ser quien demuestre que el defecto del producto no se ha producido por un mal uso, por ejemplo, con un informe pericial.

### SERVICIOS POSTVENTA Y REPARACIONES

Más allá de la garantía legal, el Fabricante debe proporcionar unos servicios de postventa/reparaciones que sean suficientes, destacando:

1. El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse. 2. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público, así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.

Promueve:



Financia:

