

PROBLEMAS CON COMPRAS Y DEVOLUCIONES.

A veces pueden surgir dudas o problemas relacionados con la compra o devolución de un determinado producto.

Evítalos poniendo en práctica estos **CONSEJOS** y recuerda cuáles son tus derechos como consumidor.

Eso de que "si no queda satisfecho, le devolvemos su dinero" es un conocido reclamo publicitario que funciona en muchos comercios... pero no en todos.

Y es que contrariamente a lo que muchos consumidores creen, los establecimientos no están obligados a aceptar cambios y devoluciones solo porque no nos convenza nuestra compra o hayamos cambiado de opinión.

Muchos establecimientos adoptan **políticas comerciales más favorables al consumidor y permiten hacer cambios y devoluciones,** pero realmente la ley solo obliga a admitir el cambio si el artículo presenta algún tipo de defecto o tara, o en caso de compras a distancia o fuera del establecimiento, en que hay un periodo legal de desistimiento de 14 días naturales (reciente modificación).

Evitaremos disgustos si tenemos en cuenta estos **10**
principios básicos:

- **Pregunta acerca de la política comercial del establecimiento antes de comprar** para saber si podrás cambiar el color, la talla o el modelo y cuál es el plazo para hacerlo.
- **Si el establecimiento anuncia un plazo para posibles cambios o devoluciones tiene que respetarlo.** Si es el caso, no sientas ningún reparo a la hora de pedirlos.
- Algunas de las tiendas que aceptan devoluciones no te entregarán el dinero en metálico sino una **tarjeta o vale canjeable** durante un periodo determinado de tiempo. Antes de realizar la compra, para evitarte sorpresas, infórmate también sobre este punto y asegúrate de que no se te pasa el plazo de validez.
- **Evita pagar por adelantado** por un arreglo o reparación, así como por un artículo que no te lleves en el momento (por ejemplo, por un encargo). **Si tienes que dejar una señal,** es preferible que sea por el mínimo importe posible.
- **El vendedor no puede modificar unilateralmente el precio inicialmente fijado** si no ha habido ningún cambio en el pedido por parte del comprador. Si el vendedor no respeta ese precio, no te conformes: quéjate: **usa las hojas de reclamaciones.**

- Si detectas un **defecto de fábrica** o una tara en el producto que has comprado, puedes hacer valer la **garantía**: exigir que te entreguen uno en perfecto estado o que te reparen el que tiene el problema. Si no llegáis a un acuerdo, podrías pedir que te rebajen el precio si te lo quedas así o, incluso, que te devuelvan el dinero (alegando la resolución del contrato, en tanto que el vendedor ha incumplido parte de su acuerdo comercial).
- **Solicita y exige siempre tique o factura, el vendedor está obligado a entregártela.**
Consérvalo para cualquier cambio o reclamación, o para hacer valer la garantía.
- En los casos de **arreglos o reparaciones realizadas** por el vendedor o cualquier trabajador bajo su responsabilidad, puedes rechazar el artículo o producto cuando no esté bien hecho. Si ya no tuviera arreglo (por ejemplo, una prenda de ropa) solicita uno nuevo o que te devuelvan el dinero.
- Si **realizas un encargo y tienes especial interés en que se realice acorde a unas determinadas características**, hazlo constar en la **hoja de encargo**. Si no se respeta tu petición, no lo aceptes.
- Recuerda que **en las compras realizadas a distancia** (por internet, teléfono, catálogo, etc.) el consumidor tiene 14 días naturales

para devolver el producto. Si no te convence lo que has comprado, haz uso de tu derecho.

- Y ya sabes: en caso de problemas, pide **la hoja de reclamaciones** y refleja allí tu queja para dejar constancia del problema (cambio unilateral de precio, incumplimiento de la garantía, plazos que no respetan...). Darás a conocer tu queja y podrás advertir a la Administración, y a otros usuarios sobre las malas prácticas de ese establecimiento.

RECORDEMOS:

- Pida y conserve todas las facturas o tickets de compra, ya que son su garantía y puede necesitar en caso de reclamación.
- La publicidad es vinculante y puede exigir su cumplimiento, guardar los documentos de oferta de servicios, las instrucciones, los catálogos ...
- Cuando compra un producto, si tiene alguna incidencia, reclamad a la empresa que se lo ha vendido y que tiene un mes para contestar.
- Los establecimientos comerciales disponen de hojas oficiales de queja/reclamación/denuncia, fíjense en el distintivo de adhesión.
- Es una garantía escoger una **empresa adherida al sistema arbitral de consumo (SAC)**.