

ALDAKETEN ETA ITZILKETEN POLITIKA

Oro har, merkataritza-establezimenduak **ez daude behartuta** produktu baten **aldaketa** onartzera, ezta hark **ordaindutako zenbatekoa itzultzera** ere.

Araudi aplikagarriaren arabera, saltokiak honako kasu hauetan **bakarrik aldatu beharko du produktua**:

- Produktua kaltetua edo akastuna bada.
- Urrutiko erosketen kasuan, hala nola online salmentaren kasuan, kontsumitzaileak atzera egiteko eskubidea du 14 egunez. Epe horretan, produktua itzul dezakezu azalpenik eman gabe eta zigorrik gabe.
- Establezimenduak itzulketak bere borondatez onartzen baditu. Kasu horretan, saltokiak berak ezarriko ditu produktu baten itzulketa onartzeko baldintzak eta ordainketa itzultzeko modua.

Itzulketak onartzen dituzten establezimenduen kasuan, ez daude dirua itzultzera behartuta, itzulketa onar dezakete eta trukean itzulitako produktuaren balio bereko txeke edo erosketa-bale bat eman.

Merkataritza bakoitzak bere truke- eta itzultze-politika du, eta askatasunez erabakitzen du. Bere betebeharrak bakarrik agerian informatzea da, kartel batean edo erosketa-tiketa batean, adibidez. Honako hauen berri ematea gomendatzen da:

- Aldaketak eta itzulketak egiteko epeak: aste 1, 15 edo 30 egun, urte 1 edo epemugarik gabe.
- Itzulketa nola egiten den: erosketan erabilitako ordainketa-bide bera erabiliz egiten den, eskudirutan edo epe jakin baterako balioa duen dendako txartelen bidez.

- Artikulu batzuk bazterten badira, hala nola, barruko arropa, higiene-produktuak, festarako jantziak eta erreproduzitu daitezkeen objektuak, hala nola liburuak eta diskoak.
- Itzulketa-politika merkealdietan edo sustapenetako artikuluetan aldatzen den, adibidez.

Araudia:

[Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios](#)