

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Con carácter general, los establecimientos comerciales **no están obligados** a aceptar el **cambio** de un producto ni a **devolver el importe** pagado por el mismo.

En virtud de la normativa aplicable, **sólo será obligatorio** que el comercio proceda al cambio del producto:

- En caso de que el producto esté **dañado o defectuoso**.
- En el caso de **compras a distancia**, como la venta online, la persona consumidora dispone del **derecho de desistimiento** durante 14 días. En este periodo puede devolver el producto sin tener que dar ninguna explicación y sin penalización.
- En caso de que el establecimiento **acepte voluntariamente** las devoluciones. En este caso será el propio comercio el que establezca las condiciones para aceptar la devolución de un producto, y la manera en que se reintegrará el pago.

En el caso de **los establecimientos que aceptan las devoluciones, no están obligados a devolver el dinero**, pueden aceptar la devolución y entregar a cambio un cheque o vale de compra por el mismo valor del producto devuelto.

Cada comercio tiene su propia política de cambio y devoluciones, que decide libremente. Su única obligación es informar de forma visible, bien en un cartel o en el ticket de compra, por ejemplo. Se recomienda informar de:

- Los plazos para realizar los cambios y devoluciones: 1 semana, 15 o 30 días, 1 año o incluso sin fecha tope.
- Cómo se realiza el reembolso de la devolución: si se realiza utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, en metálico o mediante vales de la tienda con validez por un plazo determinado.
- Si se excluyen algunos artículos, como ropa interior, productos de higiene, vestidos de fiesta y objetos que pueden ser reproducidos, como libros y discos.
- Si la política de devolución cambia en rebajas o en artículos en promociones, por ejemplo.

Normativa:

[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](#)