

RECOMANACIONS DE L'AGÈNCIA CATALANA DEL CONSUM ALS ESTABLIMENTS SOBRE LES POLÍTIQUES COMERCIALS DE CANVIS DE PRODUCTES I DEVOLUCIONS DE DINERS

L'Agència Catalana del Consum recorda als comerciants que l'**obligació de fer canvis dels productes o devolucions dels diners** es dóna en els supòsits següents:

1r. Quan el producte és defectuós: les persones consumidores tenen dret a triar entre la seva reparació o substitució sempre que sigui possible i proporcionada . Si conclosa la reparació i un cop lliurat el producte encara no és conforme, es pot optar per la substitució , llevat que aquesta opció sigui desproporcionada , la rebaixa del preu o la resolució del contracte. Si opta per la substitució i no es conforme el producte , es pot optar entre exigir la reparació del producte, la rebaixa del preu o la resolució del contracte. [Més informació sobre la garantia dels productes.](#)

2n. Quan, **pel tipus de venda, és aplicable el dret de desistiment**: les persones consumidores tenen dret a retornar el producte en els 14 dies naturals posteriors a la venda i a demanar el retorn dels diners en cas de vendes que no s'efectuïn de forma presencial als establiments comercials, com ara [vendes a distància](#) (per Internet, per telèfon, per correu ...) o en el domicili de la persona consumidora.

3r. Quan **a l'oferta, promoció, publicitat o al mateix comprovant de compra** de l'establiment així ho expliciti.

Per tant, en les vendes de **productes en perfecte estat**, és recomanable que tingueu en compte:

a) Si l'establiment comercial **no manifesta res** a les seves ofertes, publicitats o al mateix establiment, s'entén que no admet canvis dels productes o devolucions dels diners als seus clients o clientes.

No obstant això, és molt recomanable que informeu als vostres clients o clientes d'aquesta circumstància de manera clara i visible al mateix moment de la compra (p.ex.: "*No s'admeten canvis i devolucions de productes en perfecte estat*").

b) Si l'establiment comercial **vol oferir als seus clients i clientes la possibilitat de CANVIS dels productes i DEVOLUCIONS dels diners** és essencial que s'informi prèviament de forma clara, visible i per escrit de les condicions en les quals es poden fer i, en especial de:

- El **termini** (es recomana que el termini no sigui mai inferior a 15 dies).
- El **lloc**.
- Les **excepcions**, si n'hi ha, en funció de la naturalesa del producte.
- Si es demanaran determinades **condicions** per retornar o per canviar el producte (p.ex.: amb l'etiqueta, amb l'embalatge original, etc..).

A més:

1. En el cas de **DEVOLUCIONS dels diners** cal informar de la forma en la qual es farà el retorn (abonament a la targeta, en metàl·lic....)

2. En el cas de **CANVIS dels productes** cal informar de les condicions en què es faran i en cas que no sigui possible bescanviar el producte per un altre igual cal informar de si s'ofereix:

I. Poder bescanviar-lo per un altre diferent i emetre un val per la diferència o

II. Emetre un val de compra. En aquest cas, cal informar i especificar al mateix val de compra les seves condicions d'ús, en especial, pel que fa al seu termini de caducitat.

Agència Catalana del Consum

Juny 2014