

Consulta remitida al Centro de Estudios de Consumo:

Se pregunta sobre la licitud de la práctica de admitir devoluciones de productos contra la entrega de un vale para la compra de otros productos por el mismo valor que el bien devuelto, restringiéndose el derecho de uso del vale a los periodos fuera de rebajas o promociones.

Respuesta:

1. El consumidor tiene derecho *ex lege* a desistir del contrato sin justificación alguna, con restitución de todas las sumas abonadas, sólo en casos legalmente establecidos (art. 68.2 del RDL 1/2007), como, por ejemplo, en el supuesto de ventas efectuadas fuera de los establecimientos mercantiles. Fuera de los casos para los que la ley expresamente prevé este derecho, el vendedor no está obligado a aceptar la devolución del producto y restituir el precio. Con todo, hay que mencionar que existen establecimientos que voluntariamente llevan a cabo esta práctica.
2. En el caso de la consulta, la tienda en la que se adquiere el bien en cuestión no está obligada a aceptar su devolución, si bien lo hace, conforme a las reglas fijados por el establecimiento vendedor (es decir, se acepta la devolución contra la entrega de un vale por el mismo importe que el precio del bien devuelto). Por tanto, ante la inexistencia de un derecho del consumidor a la devolución del producto y recepción de la suma abonada, hemos de concluir que la práctica del establecimiento que decide conceder este derecho al consumidor no es una práctica ilícita, porque no perjudica al consumidor, sino que incluso le beneficia.
3. En cuanto a la condición a la que se sujeta el uso del vale, es decir, la limitación temporal de su uso, se pregunta si se trata de una práctica abusiva. La Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, no se pronuncia sobre este asunto. Sin embargo, la Ley 2/2010, de Comercio de Castilla-La Mancha, al regular la venta en promociones obliga a los comerciantes a *admitir los mismos medios de pago que aceptan habitualmente* (art. 25). Ello podría llevarnos a pensar que la negativa a la aceptación del vale en periodo de rebajas equivale a la vulneración de la prohibición de discriminación de medios de pago en estos periodos promocionales. Sin embargo, el vale no es una forma de pago aceptada *habitualmente* por el vendedor (más bien, es excepcional), ni constituye medio de pago fuera del establecimiento en el que se adquirió el primer bien. Además, hay que señalar que en el caso de la consulta el establecimiento en realidad no concede un derecho a devolución y recuperación del importe pagado, sino un derecho de sustitución del bien por otro de igual importe. El vale entregado no es un medio de pago, sino un justificante de que el establecimiento haya accedido a la sustitución del bien devuelto, permitiendo al consumidor tomarse el tiempo para escoger otro producto y no tener que realizar la sustitución inmediatamente.



www.uclm.es/centro/cesco

Por tanto, el vale no es forma de pago, sino medio de ejercicio del derecho de sustitución que al ser un derecho voluntariamente concedido al consumidor sin contraprestación por su parte no puede considerarse práctica ilícita.

Karolina Lyczkowska