

¿PUEDE UN EMPRESARIO LIMITAR EL HORARIO EN EL QUE REALIZAR LOS CAMBIOS O DEVOLUCIONES DE LOS PRODUCTOS?*

Manuel Jesús Marín López¹
Catedrático de Derecho Civil
Centro de Estudios de Consumo²
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 27 de febrero de 2014

1. Objeto de la consulta

Una OMIC del Principado de Asturias formula al Centro de Estudios de Consumo (CESCO) de la Universidad de Castilla-La Mancha la siguiente consulta.

Una persona adquiere una tableta en un establecimiento comercial a las 21:10 h. A la salida trata de conectarla con su dispositivo y no funciona. Vuelve inmediatamente al establecimiento, solicitando la devolución del dinero. El establecimiento permite el cambio de los productos durante el plazo de 14 días. Así consta también en el ticket de compra.

Sin embargo, el establecimiento rechaza la devolución, por haberse hecho fuera del horario establecido para ello. En el ticket de compra se establece lo siguiente:

“Plazo de Cambio 14 días.

Devoluciones por rotura solo admisible hasta 24 horas después de la compra. Horario reparaciones, cambio, devolución de 10 a 15 y de 16 a 21 horas para portátil, tablet, discos duros de 11 a 14 horas y de 17 a 21 horas”

Se pregunta si es válida la fijación de los horarios para la devolución realizada por el establecimiento comercial y, en su caso, si es libre el establecimiento para fijar el horario de devolución que estime pertinente.

¹ Manuel.Marin@uclm.es; www.uclm.es/profesorado/mjmarin

² www.uclm.es/cesco

2. Respuesta

Al igual que el establecimiento comercial es libre para establecer el horario de apertura al público (siempre dentro de los límites establecidos por la normativa reguladora de los horarios comerciales), también lo es para fijar el horario en el que llevará a cabo el cambio y devolución de los productos adquiridos por el consumidor.

No existe regulación específica sobre esta cuestión. Pero no hay obstáculo jurídico que impida que el empresario actúe de este modo.

En todo caso, sí existe un límite, derivado de la buena fe, y de la posibilidad real del consumidor de ejercitar su derecho a llevar a cabo la devolución del producto: la limitación del horario no puede ser tan grande que impida de hecho o dificulte en exceso la devolución.

En el caso sometido a consulta la limitación del horario para llevar a cabo la devolución no es excesiva. Por eso es conforme a derecho la limitación horaria establecida por el empresario.