



Políticas de devolución y reembolso

Pregunte a la empresa sobre las políticas de reembolso y devolución.

En Wisconsin, no existen leyes que regulen específicamente las políticas de devolución o reembolso. Siempre que no exista tergiversación en los productos, cada empresa puede establecer su propia política de devoluciones.

A la hora de determinar la política de devoluciones de una tienda, siempre es mejor solicitarla por escrito. No se limite a confiar en lo que pueda haberle dicho un empleado.

Las opciones de devolución o reembolso pueden incluir desde no ofrecer ningún ajuste, hasta ofrecer a los clientes recibos de crédito, efectivo, o intercambios de producto. Las políticas pueden diferir para varios artículos dentro de la tienda. Por ejemplo, los artículos en liquidación o remate pueden estar señalizados como "venta final, y sin devolución". En contraste, si compra un artículo defectuoso, probablemente la tienda le indique que en lugar de reemplazar el artículo o emitir un reembolso, los clientes deben comunicarse directamente con el fabricante.

Con todas las diferentes opciones disponibles, es útil comprender claramente las políticas de reembolso antes de pagar dinero. Por lo que debe hacer las siguientes preguntas:

- ¿Existe un límite de tiempo para las devoluciones?
- ¿Podré obtener un reembolso en efectivo?
- ¿Tengo que utilizar recibos de crédito dentro de un período de tiempo específico?
- ¿Aceptaré la tienda devoluciones de mercancía en oferta, promociones de segundos productos o mercancía irregular?
- ¿Existe una política especial para los depósitos?



Si una empresa acepta una excepción a su política habitual, obtenga la promesa por escrito e incluya la fecha y el nombre del empleado que la emitió.

Pedidos especiales

Una de las quejas más comunes sobre la política de reembolso se refiere a pedidos especiales de artículos como muebles y partes de automóviles. Muchos comerciantes minoristas no permiten ajustes ni devoluciones en pedidos especiales. Otros aceptan la devolución, pero exigen que los consumidores paguen un porcentaje de la factura por las tarifas de reposición.

Antes de firmar un contrato de artículos de pedido especial, pregunte al negocio acerca de sus políticas de reembolso y devolución. Insista en que las fechas de entrega estén escritas en su contrato y asegúrese de poder recuperar su dinero si el envío se retrasa.

Las políticas deben publicarse.

La *Oficina de Protección al Consumidor* sugiere que las empresas publiquen información sobre la política de reembolso en un lugar visible, en las proximidades de la caja registradora o el área de servicio al cliente. Algunas empresas incluyen información sobre la política de reembolso en sus anuncios, correspondencia o recibos de la caja registradora. Cuando realice una compra, esté atento a políticas inusuales o poco comunes.

Si la política de la tienda no está publicada, pregunte sobre su política antes de realizar una compra.

Compras desde casa

Existe una variación en lo referente a políticas de devolución y reembolso cuando las compras se realizan fuera del establecimiento comercial.

- Por lo general, los anuncios de televisión muestran brevemente su política de devolución y reembolso en letra pequeña debajo de la información que aparece en pantalla para mostrar cómo se debe realizar el pedido. Es probable que los consumidores tengan que ver el anuncio publicitario más de una vez para poder tomar nota de esta información.
- Las políticas de compra por Internet pueden aparecer directamente asociadas con los productos de la compra o pueden estar localizadas en alguna otra parte del sitio web. Cuando esta es ubicada por el consumidor, se debe imprimir por si hiciera falta en el futuro.
- Los anuncios impresos o los materiales de promoción por correo pueden tener la política de devolución y reembolso dentro del anuncio. De lo contrario, debe solicitar que le envíen por correo la póliza por escrito antes de realizar la compra.
- Las explicaciones de política de devolución y reembolso que son comunicadas telefónicamente deben estar respaldadas por el envío de una copia escrita, antes de realizar la compra
- Verifique que está tratando con un vendedor confiable, ya que los estafadores pueden proporcionar una política de devolución y reembolso por escrito. Sin embargo, es probable que los estafadores desaparezcan tan pronto surja un problema y la posibilidad de hacer cumplir una política de devolución y reembolso en este caso será bastante difícil.

Consejos para devoluciones sin problemas

- Para que incremente sus posibilidades de obtener un reembolso completo, mantenga la etiqueta de precio o código UPC en el producto. Además debe adjuntar el comprobante de la venta o regalo, y

devolver el artículo sin haberlo usado y en su caja original sin que la haya abierto. Es probable que las devoluciones sin comprobante de venta tan solo reciban crédito de mercancía por el precio más bajo al que se haya vendido el artículo, también cabe la posibilidad de que el comerciante no emita ningún reembolso o cambio por la falta del comprobante.

- Tenga cautela cuando compre tarjetas o certificados de regalo. Si la tienda cierra sus puertas definitivamente y la tarjeta regalo no se ha utilizado, puede resultar muy difícil obtener un reembolso por el saldo no utilizado.
- Si ve una buena oferta en un artículo porque la tienda afirma que cerrará pronto o porque se ha dañado el inventario, haga preguntas sobre el motivo de la venta. Los comerciantes minoristas no pueden declarar que están realizando una venta de “cierre del negocio” o vendiendo un inventario dañado a menos que ese sea realmente el caso.
- Si tiene problemas para devolver un producto que ha obtenido como regalo, ante todo, comuníquese con el gerente de la tienda o el departamento de atención al cliente del comerciante.
- Algunas tarjetas de crédito también ofrecen un beneficio de “garantía de devolución” que efectuarán el reembolso si la tienda se niega a hacerlo.
- Comprenda cuáles son las políticas de devolución para artículos en oferta y en liquidación, ya que pueden ser diferentes, en comparación con la mercancía que se vende por la totalidad del precio.
- Algunos comercios minoristas tendrán distintas políticas de devolución en dependencia de si la compra se ha hecho en el establecimiento, o mediante el Internet. Investigue cuáles son las políticas de devolución para las compras en Internet o por catálogo, en ocasiones, las tiendas permiten la devolución directamente en el establecimiento. De lo contrario, es posible que le cobren una tarifa de envío por devolver o descambiar un artículo
- De igual manera, ciertos productos como son sombreros o la ropa íntima tendrán prohibida la devolución debido a normas sanitarias.

- No espere demasiado tiempo para devolver el artículo. Muchas tiendas tienen un plazo limitado de devolución, a partir de la fecha de compra.
- Debe mencionar si usted es un cliente habitual o tiene una cuenta de crédito en la tienda al momento de gestionar su devolución. Los comerciantes suelen ofrecer más flexibilidad a sus clientes leales.
- **ESTE ATENTO** con las empresas, vendedores o individuos que se nieguen a proporcionar una política de devolución por escrito antes de que usted realice la compra. O quizás deba obtener el producto con otro establecimiento si la política no claramente definida, o está mal redactada o es difícil de obtener.

Para obtener más información o poner una queja, visite nuestro sitio web o contáctenos:

Wisconsin Department of Agriculture,
Trade and Consumer Protection
Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Sitio Web: datcp.wi.gov

Teléfono: (800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

ReturnRefundPoliciesSPANISH968 (rev 1/24)