



VALES CANJEABLES EN SUSTITUCIÓN DE DEVOLUCIÓN EN EFECTIVO: ¿FAVOR O TRABA?¹

M^a Nieves Pacheco Jiménez
Prof. Contratada Doctora
(Titular Acreditada)
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 15 de febrero de 2017

1. CONSULTA

El presente informe pretende dar respuesta a la consulta realizada desde la OMIC del Ayuntamiento de Alcázar de San Juan (Ciudad Real) sobre el procedimiento llevado a cabo en período de rebajas a través de un vale canjeable. El caso concreto es el de la adquisición el día después de Reyes de unas zapatillas por importe de 108 euros y posterior devolución del producto proporcionando el establecimiento comercial al comprador un vale por el mismo importe; el 3 de febrero el citado comprador adquirió otro artículo marcado con un 30% de descuento en el referido comercio, pero, al canjear el vale, el precio cobrado no fue el de rebajas sino el precio normal (99 euros).

En primer lugar, es preciso contextualizar el supuesto, calificándolo como “venta en rebajas”. La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista (en adelante LOCM), en su artículo 24.1 ofrece su concepto: “*cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta*”. Asimismo, su artículo 25 establece la temporada de rebajas con carácter bastante amplio ya que señala que “*podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante*” y su duración “*será decidida libremente por cada comerciante*”.

Evidentemente el caso tratado se ubica en este período de rebajas, siendo la época posterior a Navidades y Reyes un período estacional de gran interés comercial, atendiendo a lo preceptuado en la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.

¹ Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.



2. ¿ES POSIBLE LA DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO EN TODO CASO?

Debe partirse de la premisa de que la posibilidad de retornar un producto al establecimiento comercial con su correspondiente devolución de dinero está prevista sólo en determinados supuestos: producto con defectos, falta de conformidad o derecho de desistimiento reconocido contractualmente por el vendedor.

Los dos primeros casos no presentan ninguna objeción, en el sentido de que, atendiendo a lo dispuesto por el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios –en lo sucesivo TRLGDCU– (concretamente sus artículos destinados a las garantías y servicios posventa: 114 a 127), el vendedor de los bienes responderá de la falta de conformidad de los mismos, teniendo el consumidor derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato (lo que supondría la restitución de prestaciones).

Para el ejercicio del derecho de desistimiento se hace necesaria alguna matización. Entendiendo dicho derecho como mecanismo de protección al consumidor consistente en dejar sin efecto un contrato inicialmente válido y eficaz para las partes, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido, sin necesidad de alegar causa alguna y sin penalización de ningún tipo (*ex art. 68.1 TRLGDCU*), su aplicación dependerá de que esté legalmente reconocido o que haya sido incluido en las condiciones del contrato de compraventa. El consumidor gozará de este derecho “*en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato*” (*ex art. 68.2 TRLGDCU*). Por su parte, la LOCM reconoce este derecho en su artículo 10 (modificado por la disposición final 2.2 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo), remitiendo a lo dispuesto por el artículo 71 del TRLGDCU, relativo al plazo para su ejercicio (14 días naturales). En definitiva, la admisibilidad de la facultad de desistir, fuera de los casos legal o reglamentariamente previstos, es una práctica generalizada en la política de ventas de los establecimientos comerciales ya que les aportan más clientela (sabedores de la posibilidad de “arrepentirse” de sus compras dado el caso) y un *plus* en los servicios prestados. Lo habitual es que se publicite este derecho convenientemente en carteles informativos y en los propios tickets de compra. Debe añadirse que los establecimientos, en la medida en que observen libremente el derecho de desistimiento del consumidor, pueden determinar ciertas condiciones (v. gr., envoltorio abierto o no; embalaje original o no; exclusión de ciertos productos, como prendas de ropa interior o artículos de higiene; devolución en metálico o mediante vales; etc.).

Realizadas estas apreciaciones, y atendiendo a los datos ofrecidos en la consulta que se trata de responder, se presume que la devolución de las zapatillas tuvo lugar conforme al derecho de desistimiento contemplado por el establecimiento comercial.



3. LA PRÁCTICA DE LOS VALES CANJEABLES

Tras un recorrido por la normativa aplicable (v. gr., LOCM y TRLGDCU), no se encuentra ningún precepto que regule la entrega de vales en sustitución de dinero por devolución del producto. Como se ha señalado anteriormente, el ejercicio de la devolución de un producto en perfecto estado es una facultad reconocida previa y voluntariamente por el comerciante. De ahí que la emisión de vales por el importe de la compra de un producto en vez de efectivo es totalmente válida; a no ser que anteriormente hubiese un compromiso informado adecuadamente por el establecimiento comercial de devolver el dinero (v. gr. “si no queda satisfecho le devolvemos su dinero”).

Hasta aquí todo parece cuadrar en el supuesto consultado: posibilidad de devolver las zapatillas y entrega de un vale para canjear en futuras compras. La cuestión controvertida es la práctica llevada a cabo por el establecimiento cuando se adquiere otro artículo marcado con un 30% de descuento y se procede a canjear el vale, cobrando el precio normal (99 euros) y no el de rebajas. La solución no es pacífica pues encontramos pronunciamientos jurisprudenciales que mantienen tesis diferentes:

- Tesis 1: La SAP de Barcelona de 9 de octubre de 2008 (AC 2008, 681), en un litigio sobre la legalidad o no de la entrega de un vale con fecha de caducidad en vez de dinero en efectivo, considera que “la aceptación del vale sin reserva inicial por la actora, no puede significar un desistimiento (...) ni renuncia a reclamar la devolución del precio (...)”; fallando la “nulidad por abusiva de la cláusula que obliga a, en vez de devolver la diferencia de precio en metálico, aceptar un vale con una limitación temporal de 3 meses”. En sentido similar se manifiesta la SAP de Toledo de 10 de junio de 2010 (JUR 2010, 267416), al señalar que no puede otorgarse a la recepción del vale eficacia abdicativa, impidiendo el derecho a la devolución de la suma de dinero.

- Tesis 2: La SAP de Murcia de 9 de diciembre de 2008 (JUR 2009,116543) se expresa en un sentido diferente ya que entiende que “no existe imposibilidad legal alguna de que el derecho de desistimiento se conceda en los términos condicionales señalados, pues al ser una concesión voluntaria del empresario, éste puede fijar aquellas condiciones para su ejercicio que considere oportunas, siempre que las mismas no puedan considerarse abusivas o como contrarias a los derechos de los consumidores (...). En consecuencia, podrá condicionar el derecho de desistimiento a la no devolución de las cantidades recibidas y su sustitución por un vale (...); pero tales condiciones deberán quedar absolutamente acreditadas para ser exigibles al comprador”.



Bajo mi punto de vista, el *quid* de la cuestión radica en la oportuna información facilitada al cliente sobre la política de ventas asumida por el establecimiento (v. gr., derecho de desistimiento, devolución en efectivo o a través de vales canjeables...). Ello debe relacionarse necesariamente con la conducta de algunos consumidores que, aprovechando el período de rebajas y las condiciones de devolución de ciertos comercios, intentan sacar beneficio de un estudiado proceso de “compra-cambio-compra” de un producto. Esta conducta ha llevado a los establecimientos a articular la facultad de desistimiento otorgada voluntariamente, añadiendo ciertos requisitos para no sufrir pérdidas derivadas del compromiso de devolución, bien en efectivo bien en vales.

Por tanto, la práctica llevada a cabo en el supuesto consultado no sería “a priori” algo ilegal, pues no haría otra cosa que modular el derecho de desistimiento que libremente asumió. Eso sí, esa condición debería ser informada convenientemente y quedar acreditada (atendiendo a la Tesis 2 mantenida por la SAP de Murcia de 9 de diciembre de 2008) frente al comprador², lo que, de los datos facilitados en la consulta, se desconoce. Evidentemente, en el caso de que esa información no fuese accesible al consumidor, éste podría hacer valer esa carencia ya que limitaría sus derechos. Quedaría, en última instancia, aunque no libre de dudas por no tener una aplicación generalizada, la Tesis 1 sostenida por la SAP de Barcelona de 9 de octubre de 2008, entendiéndose que la aceptación del vale no significaría una renuncia definitiva a reclamar la devolución en efectivo.

4. RECOMENDACIONES

Dicho todo esto, se recomienda al consumidor, antes de adquirir un producto con el que se tengan dudas, atender a la política de ventas del establecimiento comercial en cuestión (si admite devoluciones fuera de los casos de falta de conformidad o defectos, si la devolución es en efectivo o en vale, si existen requisitos a la hora de canjear el vale, etc.). Lógicamente que esa información llegue al consumidor es trascendental, pues de lo contrario no podrá ejercer convenientemente sus derechos.

² En algunos comercios existen carteles donde se advierte de que los artículos cambiados por otros mantendrán el precio original y no el de la rebaja.