

# LAS DEVOLUCIONES, LOS REEMBOLSOS Y LOS VALES

Antes de hacer cualquier compra, los consumidores deben de enterarse sobre la política de la tienda con respecto a las devoluciones, los reembolsos y los vales.

La Junta de Protección al Consumidor proporciona estos consejos para informar y educar al consumidor.



UN SERVICIO PÚBLICO DE

LA JUNTA DE  
PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR DEL  
ESTADO DE NUEVA YORK  
Protejiendo y Educando a NY



5 Empire State Plaza, Suite 2101  
Albany, New York 12223

[www.nysconsumer.gov](http://www.nysconsumer.gov)

## Las Devoluciones

No existe ningún requisito legal bajo la ley del Estado de Nueva York para que una tienda ofrezca una devolución en forma de dinero en efectivo, crédito, reemplazo de mercadería o cualquier otro método.

La tienda debe anunciar su política de devolución. Si no existe un anuncio entonces la ley requiere que la tienda acepte la devolución del producto dentro de los 20 días de la compra. Pídale a un empleado que le aclare la política de devolución antes de hacer la compra. Si la política de la tienda dicta que no acepta devoluciones, el cliente siempre tiene derecho de devolver el producto si está roto o defectuoso.



## Los Descuentos De Reembolso

Las tiendas que ofrecen mercadería con ofertas de devolución de descuento o reembolsos tienen que anunciar el precio regular del producto e indicar que para obtener el precio especial se requiere enviar una solicitud por correo.

## Los Vales

Por ahora, la ley del Estado de Nueva York no tiene ninguna regulación con respecto a la entrega de vales.



## Preguntas De Hacer Y Pasos A Tomar

- \$ ¿Cuales son las políticas de la tienda y el vencimiento de las devoluciones?
- \$ ¿Hay un anuncio en la tienda sobre la política de devolución?
- \$ ¿Tiene conocimiento el gerente de la tienda de su derecho a obtener una devolución dentro de los 20 días si no existe un anuncio?
- \$ ¿Cobrarán la tienda una cuota por devolver la mercancía?
- \$ ¿En que condiciones tiene que estar la mercancía para poder obtener una devolución?
- \$ ¿Tiene la tienda una copia de la política de devolución disponible para usted?
- \$ Guarde todos los recibos de compra para facilidad de devolución.
- \$ ¿Qué información está disponible sobre los descuentos de reembolso?
- \$ ¿Tiene suficiente tiempo para enviar la solicitud y recibir el descuento?
- \$ ¿Ofrece la tienda vales o certificados de garantía de precio?
- \$ ¿Si los ofrece, cuales son los terminos y fecha de vencimiento?
- \$ ¿De qué manera se pondrá en contacto con usted la tienda cuando el producto esté disponible?



**NOTA:** Los consumidores deben averiguar con las agencias de protección al consumidor para otras protecciones en su distrito o vecindad.

Diciembre 2008