

## INFORMACIÓN ACERCA DE LA DEVOLUCIÓN O CANJE DE LABORES DE TABACO A LOS CLIENTES

En numerosas ocasiones sucede que 'un cliente' -generalmente desconocido- pretende devolvernos labores de tabaco (desde cajetillas a cartones) con los más variados y absurdos pretextos, con la intención de obtener el dinero en metálico de los productos. Estas actuaciones ponen de manifiesto la vulnerabilidad de nuestros negocios ante desaprensivos que, de esta forma, introducen en el mercado mercancía robada, falsificaciones o, en el mejor de los casos, productos deteriorados o de dudosa procedencia.

El expendedor de tabacos debe saber que **no está obligado a aceptar devoluciones o canjes de labores de tabaco sin causa amparada legalmente** –derecho de desestimiento- (Ley 7/1996 de 15 de enero sobre Ordenación del Comercio Minorista).

Cuando el consumidor desea devolver a cualquier comercio en general algo sin causa amparada legalmente, es necesario que el derecho figure en el contrato o en la publicidad del comercio. No hay causas, por ejemplo cuando se desea devolver un zapato que no queda bien, cuyo color no convence o porque no le está bien a la persona para la que se compró; en todos estos casos, el consumidor tiene que tomar las medidas para asegurarse antes de comprar de que todo esto no ocurra.

El derecho de desistimiento es un derecho que no nace de la Ley a favor del consumidor. Ha de nacer de un contrato con el comerciante, o como consecuencia de la publicidad que a este respecto hace el comerciante.

La Ley no crea ningún derecho de desistimiento a favor del consumidor, pues simplemente se limita a regularlo para el caso de que las partes contratantes lo constituyan y no lo regulen.

En el caso específico del tabaco se puede argumentar en las siguientes tres razones:

a) se trata de un producto cuyo precio está sujeto a fluctuaciones no controladas por el expendedor (imaginad que compran a un precio y lo quieren devolver después de una subida del mismo);

b) puede defenderse que es un producto que puede deteriorarse o caducar con rapidez;

y, c) es prácticamente imposible controlar que el producto que quieren devolver es el mismo que compraron (tendría que acreditarlo fehacientemente el comprador).

Es conveniente que extreméis las precauciones en este sentido para evitar ser víctimas de estas prácticas, que perjudican tanto al expendedor como a nuestros clientes.

En el módulo **HERRAMIENTAS Y UTILIDADES** de nuestra web [www.asezar.com](http://www.asezar.com) encontraréis un cartel para colocar en vuestros establecimientos para información y conocimiento general de los clientes.