

Deberán entregar al consumidor un comprobante por la diferencia al momento de efectuarse la devolución o el cambio de productos no perecederos y en caso de quedar un saldo a favor del comprador.

En caso de existir un saldo a favor del consumidor, el establecimiento está obligado a entregar un comprobante que refleje dicho saldo o su equivalente en dinero en efectivo, a elección del comercio, ante la realización de una devolución o un cambio de productos no perecederos. Debido a este vacío normativo, muchos establecimientos obligan a los consumidores a adquirir un nuevo producto, o por el contrario, conservan para sí el remanente del saldo que el consumidor tenía a su favor, perjudicando de esta manera a los consumidores.

La ley aprobada define que el comprobante tendrá una vigencia de 90 días corridos desde su emisión, salvo que el comercio establezca un plazo mayor. Asimismo luego de una compra, las devoluciones o cambios podrán efectuarse dentro de los 30 días corridos posteriores a la operación, o mayor. Cuando por cualquier medio el proveedor del bien pretenda establecer un plazo menor, se entenderá vigente el plazo de 30 días corridos.

Se deberá respetar el valor del producto al momento de la compra, debiendo presentar factura de compra o comprobante para realizar cambios o devoluciones quedando a libre opción del consumidor o usuario la presentación de uno u otro comprobante. En caso de entrega de ticket de cambio o devolución, el mismo deberá hacer indirecta referencia al precio original de compra utilizando algún tipo de codificación unívoca por operación comercial.

El 26 de noviembre del año 2009, la Legislatura había sancionada la ley Nº 3.281, de devolución y cambio de productos en el marco de las relaciones de consumo, conforme normativa de Defensa del Consumidor, en establecimientos ubicados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esa norma dispone cuestiones relacionadas con la devolución o el cambio de productos, pero nada dice respecto a qué ocurre cuando un consumidor realiza el cambio de un producto no perecedero en un establecimiento y de ello surge un remanente de saldo a su favor.