



Protocol de Devolució de Productes i Guió

MARC LEGAL VIGENT • TRLGDCU ART. 103, REGLAMENT (CE) 178/2002 I REGLAMENT (CE) 1223/2009

Protocol de Devolució de Productes

Guia normativa i procediment d'actuació per a l'atenció al soci i client en botiga física sobre productes d'alimentació (frescos, secs, olis i begudes) i sobre productes cosmètics i d'higiene personal.

1. Exclusió legal del dret de desistiment (Salut i Caducitat)

L'article 103 de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris (TRLGDCU) estableix explícitament que no existeix dret de desistiment (devolució per canvi d'opinió o penediment) en:

ART. 103.D – PRODUCTES PEREDIDORS

Béns que puguin deteriorar-se o caducar amb rapidesa. **Exemples:** carn fresca, formatge fresc, fruita i verdura de temporada.

ART. 103.E – HIGIENE I SEGURETAT (ALIMENTS)

Aliments i begudes envasats, no aptes per ser retornats per salut o higiene un cop desprecintats. **Exemples:** paquets d'arròs, pasta seca, llaunes de conserva, ampolles d'oli d'oliva, suc de fruita i begudes alcohol·liques (vi, cervesa, licors).

NOTA TÈCNICA (REGLAMENT CE 178/2002)

L'article 2 del Reglament (CE) 178/2002 inclou explícitament «les begudes» dins la definició d'«aliment», per la qual cosa les begudes alcohol·liques hi queden subjectes igual que la resta de productes alimentaris. Un cop l'aliment traspasa la línia de caixa, es perd de manera irreversible la cadena de fred, control i traçabilitat. Legalment no es pot reintroduir a l'estoc.

PRODUCTES COSMÈTICS I D'HIGIENE PERSONAL (DENTIFRICI, SABÓ)

El dentífric i el sabó són productes cosmètics, no aliments: l'article 2.e) del Reglament (CE) 178/2002 exclou explícitament els cosmètics de la definició d'«aliment», de manera que no els és aplicable la nota tècnica anterior. Tanmateix, són igualment inadmissibles a la devolució: l'article 103.e) del TRLGDCU exclou directament del dret de desistiment el subministrament de béns precintats no aptes per ser retornats per raons de protecció de la salut o d'higiene un cop desprecintats, i la Comissió Europea (Guia de la Directiva 2011/83/UE, 25 d'octubre de 2011) cita explícitament els productes cosmètics com a exemple d'aplicació d'aquest article.

2. Es poden retornar productes per canvi d'opinió en botiga física?

Obligació legal: cap.

Tant si es tracta de productes no peribles o secs (paquet d'arròs, pasta seca, llaunes de conserva, ampolles d'oli d'oliva, begudes alcohol·liques), líquids (suc de fruita) o cosmètics/d'higiene (dentífrici, sabó), com de frescos (formatge fresc, carn, fruita i verdura), el comerç no té cap obligació legal d'acceptar devolucions per simple canvi d'opinió o penediment.

3. Si la botiga accepta reprendre'l, es pot tornar a posar a la venda?

Aquesta prohibició no es limita als aliments: és igualment aplicable als productes cosmètics i d'higiene personal (dentífrici, sabó), encara que la base legal difereix segons la categoria — tot i que la conclusió pràctica és la mateixa:

- **Aliments i begudes:** Reglament (CE) 178/2002, per la pèrdua de la cadena de fred i traçabilitat alimentària un cop el producte surt del control de la botiga.
- **Productes cosmètics i d'higiene:** el Reglament (CE) 178/2002 no els és aplicable (exclou explícitament els cosmètics), però sí el Reglament (CE) 1223/2009 sobre productes cosmètics i el Reglament (UE) 2023/988 de seguretat general dels productes, que imposen als distribuïdors la mateixa obligació de no tornar a comercialitzar un producte la integritat i seguretat del qual ja no es pot garantir.

Resposta: no, en absolut. Qualsevol producte d'aquestes categories (alimentari, cosmètic o d'higiene) retornat per un soci o client particular ha de ser retirat i gestionat com a residu, sense excepció.

1. Pèrdua de traçabilitat i cadena de custòdia

En sortir de la botiga, s'ignora si una ampolla d'oli d'oliva, un paquet d'arròs, un suc de fruita, una ampolla de vi o licor, una conserva, un tros de formatge, de carn, un dentífrici o un sabó ha patit humitat, calor excessiva, cops o manipulació domiciliària.

2. Risc sanitari i responsabilitat legal

Reintroduir-lo suposa un perill greu per a la salut pública. Exposa el supermercat a responsabilitat civil/penal i sancions severes de l'Agència Catalana del Consum.

4. Conseqüència financera de les devolucions

Una devolució acceptada per cortesia no només comporta la pèrdua del valor del producte, que s'ha de gestionar com a residu (secció 3): també comporta la pèrdua de tot el temps de treball ja invertit en aquell producte abans que arribés a mans del soci o client:

- Comanda al proveïdor
- Pagament de la factura corresponent
- Recepció i entrada en estoc
- Etiquetatge i posada en prestatgeria
- Encaixament al punt de venda

QUI ASSUMEIX AQUESTA PÈRDUA?

El valor del producte i totes aquestes hores de feina no es recuperen: en cas de devolució, aquesta pèrdua financera l'assumeix el conjunt dels socis i sòcies de la cooperativa, i s'hauria de repercutir en el preu dels productes.

Guió de Resposta per a la Sòcia:

1. L'aproximació empàtica (Validació inicial)

Hola, gràcies per plantejar-nos el tema dels productes de la setmana passada. Entenem perfectament que et sobressin i que ens ho hagi comentat amb total confiança.

2. El límit basat en la normativa i la seguretat (El "per què" no es pot fer)

Ho hem estat valorant a coordinació seguint els criteris de funcionament de la cooperativa i la normativa vigent. Pel que fa als productes d'alimentació, begudes, cosmètica i higiene, un cop surten de la botiga perden la traçabilitat i la cadena de custòdia (temperatura, manipulació, etc.). Per motius estrictes de seguretat alimentària, salut pública i responsabilitat legal, no podem acceptar de cap manera la devolució d'aquests productes per a la seva reintroducció a l'estoc.

3. La perspectiva de projecte cooperatiu (El cop d'efecte pedagògic)

A més a més, com a cooperativa de consum, qualsevol producte retornat l'hem de retirar obligatòriament i gestionar com a residu. Això suposa una pèrdua econòmica directa i d'hores de treball col·lectiu (comandes, recepció, etiquetatge) que, al final, s'acaba repercutint en el pressupost comú que sostenim entre tote les sòcies.

4. Conclusió ferma i orientació de futur (Tancar el tema)

Per tot això, i per mantenir un criteri d'equitat i protecció de la salut de tot el col·lectiu, no podem fer excepcions en aquests casos, tampoc per ser socies. Esperem que ho compreu: ho fem precisament per garantir la màxima seguretat i cura del projecte de Supercoop. Gràcies per la comprensió!