



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Última actualización: Mayo 2026

La presente Política de Devoluciones y Garantías es aplicable a todas las operaciones realizadas a través de la plataforma **dePits**, operada por **AUTOPARTES DEL BAJÍO AR S.A. DE C.V.**, con domicilio en Carretera Panamericana Celaya–Salamanca Km 3.39, Zona Industrial Poniente, C.P. 38024, Celaya, Guanajuato, México. Esta Política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de la Plataforma.

1. Objetivo

Establecer los lineamientos, condiciones y procedimientos aplicables a devoluciones y garantías de productos adquiridos a través de la Plataforma, garantizando certeza jurídica y transparencia para Compradores y Vendedores, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), el Código de Comercio y demás disposiciones aplicables.

2. Derecho de arrepentimiento (Art. 56 LFPC)

De conformidad con el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, **el Comprador podrá revocar su consentimiento sin necesidad de justificación y sin penalidad alguna dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes** a la fecha de entrega del producto, siempre y cuando:

- El producto no haya sido usado, instalado ni alterado.
- Se conserve en el estado en que fue recibido, con sellos, etiquetas y empaque original cuando aplique.
- Se cuente con el comprobante de compra o número de orden de la Plataforma.

Quedan exceptuadas de este derecho las compras de productos personalizados o hechos a la medida, conforme a la legislación aplicable. El reembolso, en caso de proceder, se realizará por el mismo medio de pago utilizado en un plazo máximo de diez (10) días hábiles a partir de la confirmación de la devolución.

3. Plazo para Solicitud de Devolución por Defecto

Adicionalmente al derecho de arrepentimiento del numeral 2, el Comprador podrá solicitar devolución dentro de un plazo máximo de quince (15) días naturales contados a partir de la fecha de entrega, en los siguientes supuestos:

- Defecto de fábrica.
- Falla funcional atribuible al fabricante o al estado declarado del producto.

- Daño de origen no reportado al momento de entrega.
- Producto recibido distinto al descrito en la publicación.
- Producto no entregado dentro del plazo comprometido.

No se aceptarán solicitudes fuera de estos plazos, salvo cuando la garantía aplicable establezca un plazo mayor.

4. Restricciones

Salvo en los casos del derecho de arrepentimiento del numeral 2, no se aceptarán devoluciones cuando:

- El Comprador haya elegido incorrectamente el producto, modelo o compatibilidad, habiendo podido verificar previamente las especificaciones.
- El producto no sea compatible con el vehículo por error del Comprador en la información proporcionada.
- El Comprador ya no desee el producto y haya transcurrido el plazo del derecho de arrepentimiento.
- Exista instalación incorrecta o manipulación indebida.
- El producto haya sido usado, alterado, desarmado o modificado por el Comprador o terceros.

Es responsabilidad del Comprador verificar especificaciones técnicas y compatibilidad antes de realizar la compra, así como inspeccionar el producto al momento de su recepción.

5. Garantías

5.1 Refacciones nuevas

Las refacciones nuevas cuentan con garantía contra defectos de fabricación bajo las siguientes condiciones:

- Vigencia: de treinta (30) a noventa (90) días naturales, según se especifique en la publicación del producto, contados a partir de la fecha de entrega.
- Cubre fallas atribuibles a defectos de fábrica.
- No cubre: instalación incorrecta, daño por uso indebido, alteraciones o modificaciones, desgaste natural.

En caso de proceder la garantía, el Comprador podrá optar por: reemplazo del producto, reparación cuando sea técnicamente posible, o reembolso. La resolución quedará sujeta a validación técnica del Vendedor o del fabricante.

5.2 Autopartes usadas

Las autopartes usadas cuentan con garantía limitada funcional bajo las siguientes condiciones:

- Vigencia: de siete (7) a quince (15) días naturales a partir de la entrega, según se especifique en la publicación.
- Cubre fallas funcionales graves que impidan la operación normal de la pieza.
- No cubre: detalles estéticos, desgaste natural, daños posteriores a la instalación, mala instalación, manipulación o desarme.

Las piezas usadas se venden en el estado en que se encuentran, previamente verificadas y descritas en la publicación. El Comprador acepta dichas condiciones al confirmar la compra.

6. Condiciones para aplicar garantía o devolución

Para que proceda una solicitud de devolución o garantía, se deberá cumplir con lo siguiente:

- Conservar sellos, etiquetas y empaque original cuando aplique.
- No presentar señales de alteración o manipulación.
- Acompañar comprobante de compra o número de orden de la Plataforma.
- Adjuntar evidencia fotográfica o en video del defecto o falla.
- Presentar la solicitud dentro de los plazos aplicables.

7. Procedimiento

- 1. El Comprador deberá generar la solicitud a través de su cuenta en la Plataforma dentro del plazo correspondiente.
- 2. Adjuntar evidencia del defecto, falla o motivo de devolución.
- 3. dePits revisará la solicitud en un plazo de tres (3) a cinco (5) días hábiles.
- 4. En caso de aprobación, dePits indicará al Comprador las instrucciones de envío y, en su caso, generará la guía prepagada.
- 5. Una vez recibido el producto y validado el motivo, se procederá conforme corresponda (reembolso, reemplazo o reparación).

8. Costos de envío

- Si se confirma defecto de fábrica, error del Vendedor, producto distinto al descrito o producto no entregado: el costo de envío de devolución será cubierto por el Vendedor.
- En caso de ejercicio del derecho de arrepentimiento conforme al numeral 2: el costo de envío de devolución será cubierto por el Comprador, salvo pacto en contrario.
- Si tras la inspección no se confirma defecto: el Comprador asumirá los gastos logísticos.

9. Inspección técnica

dePits y/o el Vendedor podrán realizar una inspección técnica para determinar si el daño corresponde a defecto de fabricación, mal uso, instalación incorrecta o desgaste natural. El

Comprador acepta someterse a dicha inspección como condición para la procedencia de la garantía.

10. Mediación de disputas

En caso de desacuerdo entre Comprador y Vendedor respecto a una solicitud de devolución o garantía, dePits actuará como mediador buscando una resolución justa con base en la documentación, evidencia presentada y los términos de la publicación. La decisión de dePits será definitiva dentro de la Plataforma, sin perjuicio del derecho del Comprador o del Vendedor de acudir ante PROFECO o tribunales competentes.

11. Limitación de responsabilidad

La Plataforma actúa como intermediaria entre el Comprador y el Vendedor. La responsabilidad principal sobre la garantía del producto recae en el Vendedor que ofrece el artículo. No obstante, dePits administra el programa de Compra Protegida que retiene los pagos hasta la confirmación de entrega satisfactoria, y mediará en las disputas conforme a los Términos y Condiciones.

12. Derechos del consumidor

Esta Política respeta y se complementa con los derechos que la Ley Federal de Protección al Consumidor reconoce a su favor. En caso de controversia, Usted podrá acudir ante la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** al teléfono 55 5568 8722 o a través de **www.gob.mx/profeco**.

13. Contacto

- Solicitudes de devolución y garantía: a través de su cuenta en depits.com
- Correo electrónico: contacto@depits.com
- Atención telefónica: a través de los canales habilitados en la Plataforma.

© 2026 AUTOPARTES DEL BAJÍO AR S.A. DE C.V. — Todos los derechos reservados