

Devolución o Garantía Home Depot

Si una tienda de **The Home Depot en Estados Unidos** rechaza tu devolución o el reclamo de una garantía, aquí tienes los pasos legales y administrativos que puedes seguir para resolver el conflicto:

1. Solicita el "Retail Activity Report" (RAR)

The Home Depot utiliza un sistema de terceros llamado **The Retail Equation (TRE)** para verificar las devoluciones. Si tu devolución es rechazada por el sistema (especialmente si no tienes recibo), puedes:

- **Solicitar tu reporte:** Pide al empleado de la tienda el número de identificación de la transacción rechazada.
- **Contactar a TRE:** Envía un correo a consumerinquiry@theretailequation.com o visita su portal para solicitar tu [Retail Activity Report](#). Este informe detalla por qué el sistema te bloqueó y te permite disputar cualquier error en tu historial.

2. Escala el problema en la tienda

Los empleados de primera línea tienen autoridad limitada. Si crees que el rechazo es injusto:

- **Pide hablar con el Store Manager:** Explica tu situación calmadamente. Si el problema es por falta de recibo, recuerda que ellos pueden buscar transacciones de hasta **90 días** (o un año si usaste una tarjeta de crédito de [Home Depot](#)) usando tu tarjeta.
- **Districto o Regional:** Si el gerente de la tienda no ayuda, solicita el contacto del **District Manager** (Gerente de Distrito).

3. Contacta a Atención al Cliente (Nivel Corporativo)

Si el nivel de tienda no resuelve el problema, usa los canales oficiales de soporte corporativo:

- **Línea General de Customer Care:** Llama al **1-800-466-3337**.
- **Quejas Corporativas:** Puedes llamar directamente a la oficina corporativa al **1-800-553-3199**.
- **Correo de Quejas:** Envía un mensaje detallado a hdcare@homedepot.com con fotos de tu recibo y el producto.

4. Reclamos de Garantía de Fabricante o Plan de Protección

Si el rechazo es por una **garantía**:

- **Garantía de Fabricante:** Si han pasado más de 90 días, la tienda suele remitirte al fabricante. Verifica los términos en el manual del producto.
- **Home Depot Protection Plan:** Si compraste un plan extendido (operado por **Allstate/SquareTrade**), debes gestionar el reclamo directamente en el portal de [SquareTrade para Home Depot](#) o llamar al **1-877-207-8840**.
- **Línea de Electrodomésticos:** Para defectos en refrigeradores, lavadoras o estufas reportados después de las primeras 48 horas, llama al **1-800-455-3869**.

5. Acciones Externas (Último Recurso)

Si agotaste las vías internas y el monto es significativo:

- **Better Business Bureau (BBB):** Presenta una queja formal en el sitio del BBB. Home Depot suele responder a estas quejas para proteger su reputación.
- **Disputa con tu Banco (Chargeback):** Si pagaste con tarjeta de crédito y el producto está defectuoso pero la tienda se niega a cumplir la garantía, puedes iniciar una disputa de cargo con tu banco.