Nota informativa

Recomendaciones de CEC-España para consumir de forma responsable durante el Black Friday

CEC-España ayuda a las personas consumidoras residentes en España a gestionar reclamaciones relacionadas con compras transfronterizas realizadas en la UE, Noruega, Islandia y Reino Unido.

Madrid, 11 de noviembre de 2026 – Los próximos 27 de noviembre y 30 de noviembre se celebrarán el Black Friday y el Cyber Monday, dos jornadas de descuentos que marcan tradicionalmente el inicio de la campaña de compras navideñas y que se han consolidado como una de las citas comerciales más destacadas del año. Sin embargo, cada vez son más los establecimientos que adelantan sus promociones durante semanas e incluso meses antes de estas fechas.

En este contexto, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda la importancia de realizar un consumo informado y responsable, y advierte de que no todas las promociones anunciadas representan necesariamente un ahorro real para las personas consumidoras. Por este motivo, el Centro ofrece una serie de recomendaciones para ayudarles a realizar compras responsables, conocer sus derechos y evitar posibles incidencias.

Transparencia en los descuentos

Cuando un establecimiento anuncia una reducción de precio, debe indicar de forma clara el precio anterior del producto para que la persona consumidora pueda comparar adecuadamente la oferta. Con carácter general, ese precio anterior deberá corresponder al precio más bajo aplicado al mismo producto durante los treinta días anteriores a la promoción.

Derechos de las personas consumidoras

Durante las campañas de descuentos, los derechos de las personas consumidoras son los mismos que durante el resto del año. En este sentido, CEC-España recuerda que:

- Los comerciantes deben facilitar información veraz, suficiente y comprensible para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra adecuada.
- Las condiciones contractuales deben redactarse de forma clara y comprensible. Cualquier cláusula ambigua se interpretará a favor del consumidor y si las condiciones del contrato son injustas, no serán vinculantes para el consumidor.
- El precio final de los productos debe incluir todos los impuestos y gastos aplicables. Cuando existan costes adicionales que no puedan calcularse previamente, estos deberán comunicarse de manera clara antes de finalizar la compra.
- En los productos rebajados debe indicarse tanto el precio anterior como el precio reducido.
- La garantía de los productos en oferta o rebajados debe ser la misma que la de los productos no rebajados. En España, la garantía legal mínima de los bienes nuevos es de tres años. En el caso de contenidos o servicios digitales, el plazo es de dos años mientras que, para los bienes de segunda mano, el comprador y vendedor podrán pactar un periodo de garantía menor con una duración mínima de un año.
- Los productos rebajados deben mantener la misma calidad que la del producto vendido fuera del periodo promocional.
- Durante el tiempo que dure la garantía, si un producto presenta defectos o no es conforme con lo contratado, el vendedor estará obligado a ofrecer una solución adecuada mediante su reparación o sustitución. Si no fuera posible obtener una solución mediante la reparación o sustitución, si estas no se realizan en los plazos legalmente establecidos o si concurren otras circunstancias previstas en la ley, la persona consumidora podrá solicitar una reducción del precio o la resolución del contrato, con las excepciones legales correspondientes.
- En caso de que existan condiciones especiales aplicables a las rebajas, deberán comunicarse de forma visible y comprensible para el consumidor.
- En las compras a distancia realizadas dentro del Espacio Económico Europeo, las personas consumidoras disponen, por norma general, de un plazo de catorce días para ejercer el derecho de desistimiento sin necesidad de justificar su decisión. No obstante, existen excepciones, como la compra de billetes de avión, entradas para espectáculos o productos personalizados o fabricados a medida.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.

Consejos para comprar de forma responsable

Con el fin de evitar compras impulsivas y posibles incidencias, CEC-España recomienda:

- Elaborar una lista previa de los productos que se desean adquirir.
- Establecer un presupuesto y respetarlo.
- Comparar precios en distintos establecimientos y realizar un seguimiento previo de la evolución del precio de los productos.
- Comprar en comercios online seguros y de confianza, prestando especial atención a que la dirección web comience por «https://».
- Utilizar métodos de pago seguros, como las tarjetas de crédito, que pueden ofrecer mecanismos de protección frente a cargos no autorizados, fraudulentos o erróneos.
- Evitar, siempre que sea posible, las transferencias bancarias y extremar las precauciones ante comercios que únicamente admitan pagos por adelantado ya que, en caso de problemas con el producto, se podría llegar a perder el dinero anticipado.
- Leer detenidamente los términos y condiciones de contratación antes de efectuar una compra.
- Conservar tickets, facturas, confirmaciones de pedido y cualquier otra documentación relacionada con la compra.
- Valorar criterios de sostenibilidad, como la durabilidad, reparabilidad o impacto ambiental de los productos antes de adquirirlos.

Ayuda gratuita para reclamaciones transfronterizas

Las personas consumidoras residentes en nuestro país pueden solicitar asistencia gratuita a CEC-España cuando tengan un problema con una compra realizada a una empresa establecida en otro país de la Unión Europea distinto de España, así como en Noruega, Islandia o Reino Unido. De esta forma, facilita información sobre los derechos de las personas consumidoras y gestiona la tramitación de reclamaciones, favoreciendo la resolución amistosa de conflictos en materia de consumo europeo transfronterizo.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.