

Nota informativa

CEC-España recomienda un consumo responsable, seguro, saludable y sostenible durante el Black Friday

Recuerda que en el Black Friday los derechos de los consumidores no se rebajan

Madrid, 19 de noviembre de 2021. Como cada año, se celebra el [Black Friday](#), una tradición con origen en Estados Unidos que tiene lugar el primer viernes tras la celebración de Acción de Gracias. Por tanto, esta campaña de descuentos -que ya se ha convertido en el inicio de la campaña de Navidad- tendrá lugar el próximo día 26 de noviembre. El lunes siguiente, día 29, las ofertas se centrarán en las tiendas de comercio online durante la jornada conocida como Cyber Monday.

Durante estos días, los comercios ofrecerán descuentos para estimular las compras, e incluso se prevé que algunas marcas extiendan las promociones hasta el tres de diciembre. Y este año, en un contexto de pandemia en el que las empresas han tenido que digitalizarse de forma precipitada para facilitar que los consumidores puedan realizar sus compras de forma online a través de sencillos medios de pagos electrónicos, y con la posibilidad de acceder y comparar cómodamente un amplio catálogo de productos y servicios desde un único punto de venta, como los [marketplaces](#). Además, la aparición de nuevos agentes financieros, con productos innovadores, hace que cada vez sea más fácil acceder al crédito y comprar “sin dinero”, aplazando los pagos en varias cuotas mensuales, sin apenas trámites y sin intereses, si bien es cierto que suelen cargarse comisiones por la operación en la primera cuota.

Por este motivo, el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) ofrece a las personas consumidoras una serie de recomendaciones para comprar de forma responsable, segura, saludable y sostenible, recordándoles cuáles son sus derechos.

Recomendaciones

- **Planificar previamente las compras y evitar el sobreendeudamiento.** Evitar las compras compulsivas: Preparar una lista con los productos que se quieren adquirir, definir un presupuesto con límite de gasto, comparar los productos en distintos establecimientos y hacer un seguimiento previo con suficiente antelación para conocer realmente el ahorro.
- **Leer las opiniones de otros consumidores.**
- **Leer siempre los términos y condiciones.** En [rebajas](#), las tiendas podrían aplicar algunas “condiciones especiales”. En estos casos, el consumidor debe ser informado de forma clara y visible. Informarse de la política de pago, cambios y devoluciones. Las tiendas físicas no están obligadas a aceptar devoluciones o a cambiar el producto salvo que esté defectuoso.
- **Informarse de las condiciones de financiación:** intereses, gastos, importe y número de cuotas, derecho de desistimiento, qué ocurre si se devuelve un producto financiado...
- **Comprar en comercios electrónicos seguros**, es decir, en páginas web cuya URL comience con https. Pagar preferentemente con una tarjeta de recarga, autónoma a la cuenta bancaria y exclusiva para pagos online o con tarjeta de crédito. Evitar las transferencias directas o giros de dinero (Western Union, Worldremit, Worldplay o Moneycorp). Comprobar la identidad de la empresa: nombre o razón social, CIF, domicilio, datos de contacto... Esta información puede encontrarse en el “Aviso Legal” o “Condiciones Generales” de la web.
- **Comprar solo lo que se necesita, mejor orgánico y evitar el embalaje excesivo.** Mejor comprar productos realizados con fibras naturales biodegradables como el algodón orgánico. Adquirir preferiblemente productos reciclados y que se puedan reutilizar: mejor el cristal reutilizable que el plástico de un solo uso. Comprar en comercios locales ayuda también a mantener la economía de nuestro entorno y es más respetuoso con el medioambiente. Comprobar el consumo energético del producto y si es respetuoso con el medioambiente.
- **Desconfiar de las ofertas sorprendentes.** Si un producto aparece con un precio inicial muy inflado al que se le aplica un descuento excesivamente alto u ofertas demasiado llamativas como para dejarlas pasar, puede que sea una [estafa](#).
- **Conservar siempre el ticket de compra** y toda la documentación justificativa de la compra.
- **Los juguetes deben ser seguros, educativos y adecuados a la edad, personalidad y madurez del menor.**

Derechos del consumidor

- **Derecho a recibir información.**
Las tiendas deben facilitar información exacta y suficiente para tomar una decisión de compra adecuada. Ocultar información importante o dar información falsa es una práctica comercial desleal.

El precio de la oferta debe incluir todos los impuestos y los gastos de envío. Si hubiera costes adicionales que no se pueden determinar de antemano, el consumidor debe ser informado adecuadamente.

En los productos rebajados se debe indicar el precio original y/o el porcentaje de la rebaja.

Las cláusulas contractuales deben estar redactadas en un lenguaje claro y comprensible. Cualquier ambigüedad se interpretará siempre a favor del consumidor y si las condiciones de un contrato son injustas, no serán vinculantes para el consumidor.

- **La garantía y calidad de los productos rebajados no debe variar con respecto a los no rebajados.** El tiempo de la garantía legal mínima para los productos nuevos es de dos años, y doce meses para los de segunda mano. Los consumidores tienen derecho a esta garantía sin coste alguno para todas las compras efectuadas en la UE, Islandia, Noruega o Liechtenstein.

Cuidado con los productos *reacondicionados*. Al no haber una definición clara de este tipo de productos, puede que su garantía sea distinta y que las expectativas que se tengan no se correspondan a las que ofrece ese mismo producto nuevo. Antes de decidir la compra, valorar bien el precio que se está pagando. Normalmente estos productos han sido reparados por lo que ofrecen un precio notablemente inferior al del producto nuevo. No confundir esta diferencia en el precio con un descuento.

- **Derecho de reparación, sustitución y reembolso en caso de productos defectuosos.** El vendedor está obligado a reparar, sustituir, hacer un descuento o reembolsar el importe de la compra siempre que el producto esté defectuoso o no corresponda a lo anunciado. Por norma general, solo se podrá solicitar un reembolso total o parcial si no fuera posible reparar o sustituir el producto.
- **Derecho de desistimiento.** En caso de arrepentimiento en las compras a distancia (por ejemplo, las compras online, por teléfono o por correspondencia) o las realizadas fuera del establecimiento, los consumidores tienen un plazo de 14 días para rescindir el contrato sin necesidad de justificar el motivo. En estos casos, el cliente deberá realizar la devolución correspondiente y el comercio estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor sin retención de gastos ni penalización. El consumidor solo soportará los costes directos de la devolución de los bienes, salvo si el comerciante ha aceptado asumirlos o no ha informado al consumidor de que debe asumirlos. Sin embargo, existen algunas excepciones, por ejemplo, para los billetes de avión, entradas para conciertos o artículos fabricados a medida. En el caso de las compras **en tiendas físicas el vendedor no está obligado a aceptar devoluciones**, por lo que es conveniente consultar la política comercial del establecimiento antes de adquirir el producto.
- **Derecho a la protección de datos personales.** Debe comprobarse la finalidad para la que se recaban los datos y que el procedimiento de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación del tratamiento y oposición sea sencillo.
- **Envíos y entregas.** El plazo de entrega de los productos que no son recogidos inmediatamente o en las entregas a domicilio es de 30 días, a menos que se haya acordado un plazo diferente. Si no se recibe en ese plazo debe comunicarse al vendedor y conceder un plazo adicional razonable. Si, al término de este nuevo plazo, el vendedor no entrega el producto, el consumidor tiene derecho a rescindir el contrato o a un reembolso lo antes posible.
- **Derecho a no ser discriminado.** Los consumidores que realicen compras transfronterizas en línea no podrán ser discriminados injustificadamente por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o el lugar de establecimiento.
- **Derecho a reclamar.** Los consumidores que residen en España que tengan algún problema con sus compras transfronterizas realizadas en una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Islandia o Noruega, pueden contactar con el Centro Europeo del Consumidor de nuestro país para solicitar ayuda y asesoramiento. Si el consumidor reside en otro Estado miembro, o en Noruega o Islandia deberá contactar con el Centro Europeo del Consumido de su país.