

## Un Black Friday seguro y sostenible

- Ante la vorágine de ofertas que podemos encontrar en internet, debemos tener cuidado con las estafas y las falsificaciones. Antes de comprar verifica la identidad del vendedor.
- Los consumidores podemos aprovechar para comprar productos sostenibles y en los pequeños comercios locales. Evitemos las compras compulsivas e innecesarias que únicamente generarán residuos y graves daños al medioambiente.
- Guarda la publicidad y los tiques de compra o justificantes de pago y, en su caso, reclama.

**Jueves 26 de noviembre.** Lo que en España comenzó siendo un día de grandes ofertas, fundamentalmente a través del comercio electrónico, ha acabado por convertirse en uno de los periodos de compra más esperados del año, con reducciones de precio en casi todo tipo de productos y servicios.

El Black Friday es una oportunidad para comprar aquello que necesitamos y que por su elevado coste no podemos permitirnos, también para adelantar las compras de Navidad y ahorrarnos un dinero. **No obstante, debemos tener cuidado y no dejarnos arrastrar por la publicidad**, para no caer en el consumo compulsivo de productos que no necesitamos o que apenas vamos a utilizar. Además de perjudicar a nuestro bolsillo, también lo haremos al medioambiente, generando gran cantidad de residuos innecesarios y emisiones de CO<sub>2</sub>.

A la hora de comprar en internet, recomendamos que se haga a través de páginas seguras que cuenten con el protocolo **https://**; **verificar la identidad del vendedor** (nombre o denominación social, domicilio, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita una comunicación directa y efectiva datos de inscripción en el Registro Mercantil y el número de identificación fiscal); comprobar que la información legal contenga las condiciones del contrato, **el derecho de desistimiento y de garantía**; cómo reclamar en caso de disconformidad; **la política de protección de datos** y los derechos de los consumidores respecto de los mismos.

*Estas fechas también son propicias para los delincuentes, debemos tener cuidado con las estafas y las falsificaciones que proliferan por la red. “Desde CECU recomendamos comprar en sitios web de confianza, verificar siempre la identidad del vendedor, incluso si compramos en un marketplace de renombre, y comprobar que la descripción del producto y las instrucciones de uso están en castellano; en caso contrario, es mejor desconfiar”, Fernando Móner, presidente de CECU*

*“En estos días con tanto baile de precios para un mismo producto, debemos extremar las precauciones y comprobar que efectivamente han bajado de precio. Se han detectado malas prácticas de precios previamente inflados para después promocionarlos como rebajados. Las falsas ofertas no deberían entrar en la cesta del consumidor”, prosigue Fernando Móner.*

Pero el Black Friday también puede ser una buena oportunidad para adquirir productos sostenibles, que en ocasiones no podemos permitirnos. Es lo que se conoce como **Green Friday**. Si esta va a ser la opción de compra, **también debemos comprobar que se trata de productos realmente sostenibles** y evitar caer en engaños.

*“Las compras masivas de estos días, dada las graves consecuencias económicas que está teniendo la pandemia en el pequeño y mediano comercio, es una buena ocasión para colaborar apoyando la economía local, los comercios de barrio”, resalta Fernando Móner.*

### **Los derechos de los consumidores**

En cuanto a tus derechos, recuerda que son los mismos durante el periodo de rebajas que en cualquier otra época del año. **Las ofertas deben indicar el descuento aplicado** y el periodo de rebajas; los productos no pueden ser defectuosos o de peor calidad; si es un producto de segunda mano reacondicionado (teléfono móviles, ordenadores, tabletas, etc.) debe identificarse como tal. **Guarda la publicidad** (folletos, pantallazos o correo electrónico) y tu factura o justificante de pago, serán necesarios en caso de reclamación.

Aunque el derecho de garantía se mantiene siempre, **si la compra la realizas directamente en el propio establecimiento, no tienes derecho a devolver el producto por el mero hecho de arrepentirte de la compra**, salvo que el comercio lo indique en su publicidad. Antes de comprar infórmate sobre la política de devoluciones, cambios o entrega de vales.

Si la compra es mediante **comercio electrónico**, con algunas excepciones (alimentación, productos personalizados, productos que por razón de higiene o rápida caducidad no pueden ser devueltos, mensajería, entre otros), **el consumidor podrá ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de 14 días**. Tu asociación de consumidores te ayudará en la gestión.

A la hora de reclamar, en primer lugar tendremos que dirigirnos al vendedor. Podrás solicitar una hoja de reclamaciones en el propio establecimiento o reclamar directamente a través de la [Oficina Municipal de Información al Consumidor](#) (OMIC); también podemos hacerlo a través de correo ordinario, electrónico o por teléfono. Lo fundamental es que quede constancia de la reclamación, busca siempre el medio más adecuado para ello. Si has comprado por comercio electrónico, podrás reclamar a través de la [plataforma europea de resolución de conflictos online](#).



Si en el plazo de un mes no obtenemos una respuesta satisfactoria a nuestra reclamación, se abren diferentes posibilidades para el consumidor: el [sistema arbitral de consumo](#) o el de Confianza online (comercio electrónico), si el vendedor está adherido a alguno de ellos. Si el vendedor se encuentra fuera de España, pero dentro de la Unión Europea, podremos dirigirnos al [Centro Europeo del Consumidor](#). En algunos sectores existen organismos específicos donde dirigir nuestras reclamaciones: [Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#), para vuelos; [Junta Arbitral de Transporte](#), para transporte ferroviario, autobús y alquiler de vehículos; [Oficina de Información al Usuario de Telecomunicaciones](#), para telefonía, internet y televisión, o la [Agencia Española de Protección de Datos](#) en materia de protección de datos.

Si ninguna de las opciones anteriores prospera, podremos acudir a los [tribunales de justicia](#). Si la reclamación no supera 2.000 euros, no necesitaremos abogado ni procurador.

En todo caso, recomendamos asesoramiento especializado. Tu asociación de consumidores siempre estará dispuesta a velar por tus derechos.

**CECU**

**Noviembre 2020**