



CECU recuerda a los consumidores sus derechos frente a falta de suministros este Black Friday

Madrid, 24 de noviembre

Las grandes ofertas del Black Friday y la incertidumbre creada por la falta de suministros no deben confundir a los consumidores, cuyos derechos ante los retrasos o la falta de información se mantienen y deben hacerse valer en estas fechas, según informó este miércoles la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

Aunque muchas empresas aseguran estar preparadas para esta semana, en la que los españoles realizarán algunas de las compras más importantes del año, es posible que se registren incidencias con algunos artículos, especialmente con algunos de los más deseados de informática, telefonía y electrodomésticos.

CECU aconseja a los consumidores que confirmen antes de comprar si los productos están disponibles y podrán recibirlos en el plazo que requieran o que busquen alternativas pero, sobre todo, la Confederación exige a las empresas transparencia sobre las existencias y los períodos de entrega que podrán cumplir.

Aunque las ofertas de estos días, especialmente del viernes, y la crisis de suministros sean una excepción, esto no exime a las empresas de respetar los derechos de los consumidores.

¿Qué puedo hacer si el producto o servicio que he comprado no está disponible?

El empresario debe informar expresamente al consumidor si no puede ofrecer un producto o servicio.





Si la compra se ha realizado por internet, el consumidor tiene derecho a recuperar el importe abonado completo y, si esta devolución se retrasa, a *reclamar* un pago del doble de lo abonado.

Otra opción es que el vendedor sustituya el producto original por otro de calidad similar o superior, sin aumentar el precio acordado. El consumidor decidirá si acepta esta oferta o prefiere la devolución del dinero.

¿Qué pasa si el plazo de entrega acordado se incumple?

Aunque el retraso se deba a la crisis de suministros y logística, el vendedor está obligado a cumplir con el plazo de entrega anunciado o de 30 días si no fue especificado. Si el empresario prevé retrasos por la situación actual, debe informar de forma previa a la contratación.

Si la compra se hizo electrónicamente, el consumidor *tiene derecho* a resolver el contrato si no se cumple el plazo de entrega. En un comercio físico, el comprador dará al vendedor un plazo adicional y, si tampoco se cumple, podrá resolver el contrato y ver reembolsado su dinero.

Más información sobre cómo ejercer tus derechos en "*No Clames, Reclama*".

Ponemos a vuestra disposición a portavoces expertos en los derechos del consumidor.

Esperamos que sea de vuestro interés,
Ana Mora - Responsable de Comunicación, CECU
comunicacion@cecu.es | 91 364 13 84