

¿CUÁLES SON TUS DERECHOS ESTE BLACK FRIDAY?

¿QUÉ IMPACTOS TIENE UN DÍA COMO ESTE?



Un año más, las personas consumidoras asistimos a un auténtico bombardeo publicitario ante la proximidad del Black Friday. La globalización ha traído a nuestro país esta tradición norteamericana que cada año adquiere más fuerza por parte de unos comercios que han encontrado una nueva época para la venta de sus productos que se suma a otras fechas ya señaladas en el calendario como son San Valentín, Navidades o los días del padre y de la madre. En el caso del Black Friday, al igual que en las otras fechas comentadas, cada año la publicidad es más intensa, por más vías y comienza antes.

El Black Friday puede ser una buena oportunidad para comprar alguna cosa que necesitamos y que por su elevado coste en otros momentos no podemos permitirnos, también es una buena opción para adelantar las compras de Navidad y ahorrarnos un dinero. No obstante, tenemos que ser cuidadosos y no dejarnos arrastrar por la publicidad, para evitar caer en el consumo compulsivo de productos que no necesitamos o que apenas vamos a utilizar dado que como señalaremos más adelante no solo perjudicaremos nuestro bolsillo sino también el medioambiente de todos.

En este artículo analizamos este fenómeno desde diferentes perspectivas y cómo afectan a las personas consumidoras.

ANTES DE NADA: ¿CUÁL ES EL ORIGEN DEL BLACK FRIDAY?

Como sucede con tantas otras tradiciones constatamos que en muchas ocasiones se celebran ignorando cuál es su origen. En este sentido creemos interesante comenzar por explicar que el Black Friday tiene su origen en Estados Unidos donde se inició por parte de comerciantes minoristas una venta rebajada de sus productos el viernes siguiente al día de Acción de Gracias. El éxito de la iniciativa llevó a que se saturaran las calles y los agentes de tráfico le dieran esa calificación de "negro". Otra teoría acerca del origen de su denominación incide en que las cuentas de los comerciantes pasaron de los números rojos al negro.

A pesar de que en España no se celebra el día de Acción de Gracias, esta tradición se importó a nuestro país, bien entrado el siglo XXI, sobre el año 2010 y como decíamos antes, cada año se celebra con más fuerza. En este sentido, debemos indicar que si bien inicialmente se ceñía al propio viernes, ahora asistimos a que algunos comercios comienzan a lanzar sus campañas desde inicio de noviembre hasta bien entrado el mes de diciembre. Respecto a los productos también hemos visto su ampliación, puesto que si bien empezó principalmente por productos textiles y electrodomésticos, ahora se extiende a todo tipo de bienes y servicios. Finalmente y respecto a los canales de venta, si bien al principio afectó a las ventas online, a día de hoy, se ha extendido a todos los modelos de venta existentes.

→ *¿Cuáles son las implicaciones medioambientales y en sostenibilidad?*

Las personas consumidoras cada vez tenemos una mayor conciencia de que nuestras acciones tienen una incidencia en el medioambiente. Así, dentro de la crisis ecológica en la que nos encontramos inmersos, hemos de saber que la **producción de los millones de objetos que compraremos ese día supondrá la extracción de toneladas de materias primas, la producción de plásticos, aluminios, envases, etc. y, en muchos casos, horas de mano de obra sin las mismas garantías existentes en los países de nuestro entorno.**

Estos procesos industriales, a su vez, requieren el consumo de grandes cantidades de energía –de origen fósil en su mayoría–, con la consecuente emisión de gases y partículas nocivas para la salud y el medioambiente; a lo que hay que sumar las grandes cantidades de energía y combustible que serán necesarias para su transporte y posterior reciclaje o desecho.

Sabemos que en la mayoría de las ocasiones no tenemos más remedio que adquirir determinados productos aunque sus consecuencias no sean del todo aceptables o deseadas pero, precisamente por ello y en la medida de lo posible, debemos **apelar al consumo crítico y consciente.**

Organizaciones de la sociedad civil han creado como respuesta al modelo desafortunado de compras del Black Friday el Viernes Verde o Green Friday que se celebra el mismo día y que promueve unas fiestas «slow» que apuestan por el reciclaje, la compra en pequeños comercios, los regalos de artesanía o la venta de segunda mano con el que, sin duda, coincidimos.

→ ¿Qué es el *feminist washing* y como se utiliza en estas fechas?

Igual que decíamos respecto a las implicaciones medioambientales, la sociedad actual ha evolucionado hasta un punto en el que también exige que las prácticas empresariales y de las personas consumidoras se rijan por unos principios de igualdad. En este sentido, debemos indicar que en el Black Friday, al igual que en otras campañas comerciales, existe un evidente sesgo de género con el que se enfoca la venta de productos. En los últimos años, dado el alcance de los movimientos feministas a nivel mundial, grandes corporaciones y empresas han iniciado campañas dirigidas a fomentar el sobreconsumo de las mujeres concienciadas o empoderadas. El ***feminist washing*** es el nombre dado a esta técnica de marketing en el que se usan los imaginarios mensajes de la igualdad de género para vender y aumentar el consumo en las mujeres que defienden esta lucha. En el Black Friday, a día de hoy, convive la publicidad basada en roles de género patriarcales: como es el fomento de la compra de regalos, especialmente dirigida a las madres, para cuidar a sus seres queridos; la creaciones de necesidades de más ropa y cosméticos para que las mujeres cumplan los cánones de belleza imperantes o como vía de canalización de sus ansiedades; a la vez que estos nuevos campos de marketing actuales en los que se genera la ilusión de que además hay gamas de productos específicos para mujeres críticas y feministas.

→ Incidencia económica: apostar por un consumo consciente

Si bien, siempre hemos hecho desde CECU un llamamiento al consumo sosegado y consciente, este año en concreto, en un contexto global de crisis económica con una elevada tasa de inflación, el llamamiento tiene que ser más contundente si cabe. En este sentido, debemos recomendar a las personas que se plantean realizar compras en estas fechas, que realicen un **análisis de su situación económica y los gastos que tienen que afrontar** para saber el saldo que disponen para esas compras sin que se vea comprometida su economía, para que en ningún caso se recurra a posibles "soluciones fáciles" como son las tarjetas revolving o los créditos rápidos que pueden ocasionar no pocos problemas en un futuro si se produce un impago en la devolución de las cuotas del préstamo.

Otro consejo importante para el ahorro es el de comparar productos y precios en distintos establecimientos o webs sin dejarnos llevar por el primer descuento que veamos e informarnos sobre el precio completo de los productos, incluyendo los gastos de envío y otros posibles cargos que en ocasiones aparecen en "letra pequeña".



Entonces, ¿Cuáles son tus derechos en este *Black Friday*?

• Antes de la compra:

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.

Conviene **comprar en sitios web de confianza** verificando los datos que hemos indicado incluso si compramos en un *market place* de renombre. Si por ejemplo las instrucciones de uso de los productos no están en castellano, si la licencia del vendedor es demasiado cercana al Black Friday o si la rebaja es muy elevada incluso para estas fechas, conviene desconfiar.

Lo más recomendable es entrar en la web escribiendo uno mismo la dirección en la barra de navegación y no a través de un enlace recibido. También es recomendable buscar la información legal correspondiente en el apartado "Aviso legal", y las opiniones de otras personas consumidoras sobre ese vendedor.

Todas estas precauciones son fundamentales, dado que la visita de páginas web que no son seguras también podría comprometer los datos personales, contraseñas, datos bancarios o cualquier otra información que facilite o introduzca la persona consumidora a través de su teléfono inteligente u ordenador. Hay que tener asimismo mucho cuidado con los enlaces que se clican o las aplicaciones que se descargan.

Tanto en las compras online como en el propio establecimiento del vendedor, las ofertas deben indicar el descuento aplicado y el periodo durante el que están vigentes las promociones; los productos no pueden ser defectuosos o de peor calidad. Finalmente, el vendedor debe informar sobre la política de cambios y devoluciones. Para evitar confusiones recomendamos consultarlo antes de comprar así como guardar la publicidad (folletos, pantallazos o correo electrónico) y la factura o justificante de pago que serán necesarios en caso de tener que formalizar una reclamación.

• Al efectuar el pago:

A la hora de realizar los pagos, contamos con varias opciones seguras. Pagar contra reembolso es la mejor opción, aunque no todos los vendedores la permiten. También se puede hacer a través de plataformas que funcionan como si fueran monederos virtuales, como PayPal, o de tarjetas prepago. Si se va a utilizar la tarjeta de débito o crédito conviene revisar que se hace a través de protocolos seguros y que se utilizan pasarelas de pago virtuales con autenticación; de esta manera serán las propias entidades bancarias quienes verifiquen la tarjeta y no el comercio, preservando de este modo la privacidad de nuestros datos bancarios. Es aconsejable contratar una tarjeta bancaria con prepago de un importe limitado, para que en caso de estafa solo quede expuesta la cantidad precargada y no todo el saldo de la cuenta corriente. Otra opción interesante es activar la verificación de los pagos y las notificaciones vía SMS cuando se produzca algún movimiento en la cuenta, de esa manera podremos detectar si se está utilizando nuestra tarjeta.

• Después de la compra:

Es importante saber que cuando se realiza la compra a distancia (por internet o teléfono) la persona compradora podrá **ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de 14 días**, salvo algunos casos excepcionales por razón de higiene o rápida caducidad (productos alimenticios, ropa interior, etc). Es importante saber que si la compra se realiza directamente en el propio establecimiento **no existe el derecho a devolver el producto por el mero hecho de arrepentirse de la compra, salvo que el comercio lo indique en su publicidad**. Por ello es aconsejable **informarse de la política de devoluciones antes de comprar**. Cuestión diferente es el derecho de garantía que tiene todo producto durante un plazo de tres años durante los cuales se podrá exigir la devolución, sustitución o reparación del producto que adolezca de algún defecto de fabricación.

Si se realiza una compra y el empresario indica a la persona consumidora que no dispone del producto, esta tiene derecho a recuperar el importe abonado completo y, **si esta devolución se retrasa, a reclamar el 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. La persona consumidora decidirá si acepta esta oferta o prefiere la devolución del dinero.

Finalmente y respecto al plazo de entrega, el vendedor está obligado a cumplir con el plazo de entrega anunciado o de 30 días si no fue especificado. Si el comercio prevé retrasos debe informar de forma previa a la contratación. En este caso, si la compra se hizo electrónicamente, quien compra **tiene derecho** a resolver el contrato. En un comercio físico, quien compra podrá dar al vendedor un plazo adicional y, si tampoco se cumple, podrá resolver el contrato y ver reembolsado su dinero. Puedes conocer toda la información sobre cómo ejercer tus derechos en **["No Clames, Reclama"](#)**.

CONCLUSIONES

Black Friday como las fechas masivas de ventas tiene sus luces y sus sombras, es una buena oportunidad por ejemplo para que los consumidores vulnerables compren algún producto de necesidad a un precio asumible, contribuye a revitalizar las ventas de pequeños y medianos comercios, aunque en menor medida que los grandes, pero también tiene un impacto ambiental y en cuestiones de género que debemos tener en cuenta.

Esperamos que las cuestiones expuestas en este artículo sirvan para una reflexión al respecto y que consigamos personas consumidoras mejor formadas e informadas que se desarrollen en un consumo crítico y consciente.

Noviembre 2022.



**BLACK
FRIDAY**