

Claves para un Black Friday responsable y con derechos

- La Federación de Consumidores y Usuarios CECU señala una serie de recomendaciones en caso de necesitar comprar mediante el comercio electrónico

Madrid, 23 de noviembre

El día 24 de noviembre llega el Black Friday y con él la fiebre mundial de unas compras que cada año aumentan en volumen ignorando las crisis económicas, la subida de precios de los combustibles o los conflictos armados.

Desde CECU llamamos a las personas consumidoras a no dejarse influenciar por las invasivas campañas publicitarias y comprar, aquellos objetos que realmente se necesiten y supongan un ahorro para sus bolsillos, atendiendo los impactos medioambientales y de género que toda compra conlleva. Aunque el Black Friday no se limita al **comercio de productos por internet**, ésta ha aumentado cada año, siendo el método preferido de compra para casi un 70% de las personas consumidoras según un reciente estudio¹. **Si bien la compra online tiene algunas ventajas como evitar desplazamientos, también presenta algunos riesgos y dificultades.** Es por ese motivo que hemos querido hacer un recordatorio de los derechos que asisten a las personas consumidoras en este tipo de compras.

En primer lugar, queremos comenzar indicando que como no puede ser de otra forma, las compras por internet tienen una protección legal que atiende a sus principales características como es la falta de certidumbre física en que se desarrolla la relación comercial: no hay establecimiento, ni vendedor/a físico, tampoco quien vende tiene delante a la persona consumidora o usuaria del servicio.

Debemos señalar los siguientes **derechos que asisten a las personas consumidoras durante estos días:**

- Derecho a recibir **información sobre el precio final**, esto es, incluidos los impuestos y tasas, los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares, así como los gastos de envío. Es importante saber que, si el empresario no informa sobre los gastos adicionales u otros costes contemplados, no deberán abonarse dichos gastos o costes.
- Derecho a recibir **información sobre los distintos trámites** que deben seguirse para celebrar el **contrato**; los procedimientos y modalidades de pago; la fecha de entrega de los bienes o de inicio del servicio; el coste de la utilización del medio o sistema de comunicación a distancia para la celebración del contrato y los medios técnicos que se ponen a disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
- Derecho a recibir información sobre el tratamiento que hace la empresa de las **reclamaciones** y la forma de acceder a los mismos; Asimismo, cuando proceda, se deberá informar de la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de reclamación y resarcimiento al que esté sujeto el empresario y los métodos para acceder a este procedimiento.
- Derecho a recibir información sobre **seguridad**: los proveedores informarán sobre los diferentes medios de carácter técnico que permitan aumentar los niveles de la seguridad y permitan la protección frente a virus informáticos y programas espía.
- Derecho a recibir información sobre la existencia de una **garantía legal** y, cuando proceda, la existencia de asistencia posventa y garantías comerciales.
- Derecho a recibir información sobre la funcionalidad de los **contenidos digitales**, cuando proceda, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
- Derecho a **la interoperabilidad** relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.

- Derecho a que se le informe de lo que implica una **obligación de pago**. Si la realización se hace activando un botón o una función similar, deberá etiquetarse, de manera fácilmente legible, únicamente con la expresión «pedido con obligación de pago» o una formulación análoga. En caso contrario, no se quedará obligado por el contrato o pedido.
- Derecho a recibir la **confirmación del contrato** por correo o cualquier medio electrónico análogo, y a recibir una copia del mismo en un plazo razonable, a más tardar, en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio.
- Derecho a que se informe del **descuento aplicado** y el periodo durante el que están vigentes las promociones; los productos no pueden ser defectuosos o de peor calidad
- Derecho a que se produzca la de **entrega del producto** en el **plazo** fijado por las partes. Caso de que no lo pacten, deberá ejecutarse sin ninguna demora indebida y a más tardar en 30 días naturales a contar desde de la celebración del contrato. Si el plazo de entrega se incumple, se podrá emplazar al empresario para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si no se hace entrega de los bienes en dicho plazo adicional otorgado, la persona consumidora tendrá derecho a resolver el contrato. En este caso, el empresario deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida, el importe abonado. Si el empresario se niega a entregar el producto o el plazo de entrega es esencial en el contrato o compraventa se podrá resolver el contrato sin dar plazo extra. Si no se encuentra disponible el bien o servicio contratado se deberá informar y devolver el importe abonado. De no hallarse disponible el bien o servicio contratado el empresario podrá suministrar, sin aumento de precio y previo aviso, un bien o servicio de la misma o superior calidad; sin perjuicio del derecho de desistimiento y de resolución del contrato de la persona consumidora.
- Derecho a **resolver el contrato** sin tener que dar una justificación ni tener que abonar ninguna penalización, lo que se conoce como derecho de desistimiento. Se debe informar de las condiciones, el plazo (14 días naturales desde que se recibe el producto) y los procedimientos para ejercerlo, y facilitar el modelo de formulario de desistimiento.



En el caso de que ver vulnerado alguno de estos derechos, deberemos formular la oportuna reclamación, recordando que para que prospere, será preciso guardar la publicidad (folletos, pantallazos o correo electrónico) y la factura o justificante de pago.

Finalmente, una de las cuestiones fundamentales al tener en cuenta en la contratación online es la seguridad, a cuyos efectos, aconsejamos seguir la información que suministra periódicamente el INCIBE (Instituto Nacional del Ciberseguridad) en su página web y redes sociales.

Ponemos a vuestra disposición portavoces para declaraciones.

Nieves Rodeiro -Comunicación, CECU

Más info: comunicacion@cecu.es / 657 50 47 12

