

Nota informativa

20 de noviembre 2018

Co-funded by the
European Union



El Centro Europeo del Consumidor en España recomienda un consumo responsable durante el “Black Friday” y el “Cyber Monday”

Los próximos 23 y 26 de noviembre se celebran respectivamente el “Black Friday” y el “Cyber Monday”; dos jornadas de descuentos que ya se han convertido en el pistoletazo de salida de la campaña de compras navideñas. Desde el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) se ofrecen una serie de recomendaciones a los ciudadanos para ayudarles a conocer mejor cuáles sus derechos como consumidores cuando compran en Europa, al tiempo que se les asesora sobre cómo comprar de forma responsable.

Recomendaciones y derechos de los consumidores:

- Antes de comprar, se recomienda hacer una lista de los productos que quieran adquirir, determinar el precio que se puede pagar por ellos, comparar el producto en distintos establecimientos y hacer un seguimiento previo de esos bienes con suficiente antelación.
- 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 una 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.
- La garantía 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. Según la normativa de la UE, los consumidores siempre tienen derecho a esta garantía sin coste alguno para todas las compras efectuadas en la UE, Islandia, Noruega o Liechtenstein.
- 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.
- Los productos rebajados deben tener la misma calidad que uno nuevo.
- 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.
- En rebajas, las tiendas podrían aplicar algunas “condiciones especiales”. En estos casos, el consumidor debe ser informado de forma clara y visible. En cualquier caso, es importante leer siempre los términos y condiciones.
- Se recomienda hacer las compras online en comercios electrónicos seguros, es decir en páginas web que empiecen por <https://>
- Se recomienda, realizar pagos seguros, por ejemplo con tarjeta de crédito, evitando las transferencias bancarias.
- En caso de arrepentimiento en las compras a distancia (por ejemplo las compras online, por teléfono o correspondencia) o las realizadas fuera del establecimiento, siempre que hayan sido realizadas dentro del espacio económico europeo, los consumidores tienen un plazo de 14 de 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. Es lo que se conoce como derecho de desistimiento existiendo algunas excepciones previstas en la normativa como por ejemplo para los billetes de avión, entradas para conciertos, artículos fabricados a medida, etc.
- Se recomienda conservar siempre el ticket de compra.
- Los consumidores que residen en la Unión Europea, Noruega o Islandia que tengan algún problema con sus compras transfronterizas realizadas en una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Noruega o Islandia, pueden contactar con el Centro Europeo del Consumidor de su país para solicitar ayuda y asesoramiento gratis.

Sobre la red ECC-Net: La red ECC-Net fue creada por la Comisión Europea en 2005 y está compuesta por cada uno de los Centros Europeos del Consumidor de los distintos Estados miembros de la UE, Noruega e Islandia. Todos ellos, ofrecen asistencia y asesoramiento gratuito a los consumidores.