CONFIANZA ONLINE
ACADEMY

Black FRIDAY

GUÍA DE COMPRAS

CONFIANZAONLINE

1. ¿QUÉ ES EL BLACK FRIDAY?

Es un día en el que numerosos comercios realizan promociones y ofertas. Originariamente es el viernes siguiente a Acción de Gracias en EEUU, fecha de inicio de las compras navideñas y se ha extendido a otros países con gran éxito, como España.

2. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL BLACK FRIDAY Y CYBER MONDAY?

El Black Friday se concibió para comprar en tiendas físicas y, en cambio, el Cyber Monday, para hacerlo en tiendas online. Aunque ambas campañas, al menos en España, normalmente se desarrollan en canales offline y online.

3. ¿EN QUÉ FECHAS SE DESARROLLARÁN EL BLACK FRIDAY Y CYBER MONDAY?

El Black Friday este año será el viernes 27 de noviembre y el Cyber Monday el lunes siguiente, 30 de noviembre.

4. ¿CUÁNTO DURA EL BLACK FRIDAY?

La duración del Black Friday depende de cada comercio. Puede ser un día, el fin de semana entero o más días (denominada "Black Week"). En cualquier caso, las tiendas deben informar sobre el plazo de vigencia de las promociones que realicen.

5. ¿A QUÉ PRODUCTOS AFECTA?

Las ofertas y promociones pueden ser de cualquier tipo de servicio o producto. Hay que tener en cuenta que las ofertas no suelen aplicarse a todos los productos de la tienda. Sólo se aplican a los productos que estén identificados como en promoción.

6. ¿ESTÁ OBLIGADA LA TIENDA ONLINE A OFRECER DESCUENTOS EN EL BLACK FRIDAY?

No, las tiendas online no están obligadas a realizar promociones durante el Black Friday. Realizar o no estas promociones es una decisión de cada tienda.

7. ¿Y SI LA TIENDA ONLINE TIENE TAMBIÉN ESTABLECIMIENTO FÍSICO, TIENE QUE OFRECER LOS MISMOS DESCUENTOS EN LOS DOS CANALES?

Si la tienda online también cuenta con un establecimiento en la calle, las promociones y ofertas que hagan no tienen por qué ser las mismas, pueden ser diferentes.

8. ¿QUÉ INFORMACIÓN SOBRE EL BLACK FRIDAY ESTÁ OBLIGADA A OFRECER UNA TIENDA ONLINE?

Además de la información sobre el plazo de duración de las ofertas, deben informar sobre el precio de los productos ofertados antes y después de aplicarles el descuento, además del número de unidades disponibles cuando se trate de ofertas flash.

9. ¿QUÉ TENGO QUE COMPROBAR ANTES DE COMPRAR SOBRE LA TIENDA ONLINE?

Primero hay que comprobar que aparezcan todos los datos de la empresa: nombre completo (no tiene por qué ser el mismo que el nombre de la tienda), datos registrales, CIF, dirección, email y teléfono. Normalmente estos datos suelen estar en la información accesible desde los enlaces de “Aviso Legal”, “Condiciones de Compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

10. ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO TENER EN CUENTA ANTES DE COMPRAR UN PRODUCTO ONLINE?

Antes de comprar es importante que la tienda online te indique el precio completo del producto que compres (incluyendo el IVA), los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución y sobre dónde y cómo reclamar si fuese necesario. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “Condiciones Generales de Contratación” o “Condiciones de Compra” situados en la parte inferior de la página web.

Además de esta información general, debes tener en cuenta la información específica sobre el producto o servicio que vayas a comprar, como pueden ser las especificaciones técnicas o características del producto, su descripción, etc. Esta información la puedes encontrar, generalmente, en la ficha del producto.

11. ¿LOS PRODUCTOS QUE OFRECEN SON DE INFERIOR CALIDAD A LA NORMAL?

Los productos que se vendan en promoción durante el Black Friday tienen la calidad y cualidades habituales, salvo aquellos que se vendan como productos de segunda mano o reacondicionados, los cuales deben estar debidamente identificados como tales.

12. ¿TENGO LOS MISMOS DERECHOS QUE FUERA DEL BLACK FRIDAY?

Sí. Tienes los mismos derechos que si los productos no estuviesen en promoción.

13. ¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO COMPRADO EN EL BLACK FRIDAY?

Aunque sea un producto con descuento, al ser una compra online podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días naturales o en otro superior si la tienda lo ofrece y sin necesidad de indicar el motivo. No obstante, es conveniente que veas antes de comprar cuáles son las condiciones de la devolución, de cómo se puede realizar la devolución y cuál es el procedimiento. Antes de la compra es importante que compruebes si tienes que pagar los gastos de devolución o no, puede que la tienda manifieste que te corresponde a ti.

14. ¿HAY PRODUCTOS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER?

Hay productos, servicios o contenidos digitales de los que legalmente la tienda no tiene por qué admitir su devolución una vez que los has comprado, utilizado o descargado.

15. ¿PUEDO PROBAR EL PRODUCTO EN MI CASA, AUNQUE LUEGO LO QUIERA DEVOLVER?

Sí, se puede probar el producto, pero con cuidado para que no se estropee, y en especial al probártelo. Si lo devuelves y ha sufrido algún tipo de daño por un exceso de uso o una incorrecta manipulación, la tienda online puede reclamarte que abones la pérdida de valor que haya sufrido el producto.

16. ¿QUÉ PLAZO TENGO PARA DEVOLVERLOS?

Cuentas con 14 días naturales para comunicar que quieres devolver el producto comprado desde el día que lo recibes o desde el día que realizas el pedido del servicio y otros 14 días naturales desde que la tienda acusa recibo de tu solicitud para enviarlo.

17. ¿EN QUÉ PLAZO ME DEBEN DEVOLVER EL DINERO?

El plazo es de 14 días naturales desde que comunicaste que deseabas devolver el producto, si es la tienda online quien se ofrece y se encarga de realizar la recogida. La tienda debe devolverte el precio del pedido y los gastos de envío, si los pagaste tú, de la modalidad de entrega menos costosa.

Si la tienda no realiza la recogida y eres tú quien te encargas de realizar la devolución, el plazo de 14 días se cuenta desde el día que la tienda recibe el producto o desde el momento en que recibe el justificante de cómo lo has enviado.

18. ¿QUÉ HAGO SI NO RECIBO EL PRODUCTO PESE A QUE YA HA FINALIZADO EL PLAZO DE ENTREGA?

La tienda online debe avisarte si prevé un posible retraso, y podrás emplazarle a que el envío se produzca en un plazo adicional adecuado a las circunstancias.

Si este nuevo plazo no se cumple, entonces podrás cancelar tu compra o la solicitud del servicio.

19. ¿QUÉ OCURRE SI EL VENDEDOR ONLINE NO PUEDE ENVIARME EL PEDIDO PORQUE SE QUEDA SIN EXISTENCIAS?

La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirte cancelar el pedido y realizar la devolución del dinero.

También la tienda puede ofrecerte otro bien en sustitución del que compraste con características similares o de superior calidad de acuerdo con los beneficios de la oferta o promoción. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hagan o pedir la devolución del dinero.

20. ¿QUÉ HAGO SI RECIBO EL PEDIDO Y EL PRODUCTO PRESENTA DESPERFECTOS O NO SE AJUSTA A LO QUE PEDÍ?

Si lo que pediste es un artículo y al recibirlo te das cuenta que no funciona, tiene algún defecto, golpe o ralladura o pediste un producto o contenido digital y no viene con algún accesorio, o no tiene o no coincide con alguna de las características que se habían publicitado, tienes derecho a ejercitar la garantía, por tanto, entre las medidas reparadoras que tendrías a tu alcance se encontrarían -según las circunstancias-: en primer lugar y a tu elección la reparación o la sustitución y alternativamente la reducción del precio o la resolución del contrato.

21. ¿QUIÉN PAGA LOS GASTOS SI RECIBO UN PRODUCTO DEFECTUOSO?

Los gastos de devolución del producto defectuoso, los de envío del nuevo producto o del reparado a tu domicilio y los de reparación son a cuenta de la empresa. Si hubieses abonado por adelantado alguno de estos gastos, la tienda debe reembolsártelo.

22. ¿CON QUÉ PLAZO DE GARANTÍA CUENTO?

Todos los productos nuevos tienen una garantía legal de 3 años desde la entrega, en el caso de contenidos y servicios digitales será de 2 años. Por ejemplo, es posible que la tienda online o el fabricante te ofrezcan un plazo de garantía mayor como garantía comercial.

Para que se pueda aplicar la garantía tienes que tener en cuenta los cuidados que la tienda o el fabricante recomienda, utilizar el producto de manera correcta, no manipularlo de forma inadecuada o imprudente, ni someterlo a condiciones anormales o dañinas, de lo contrario puedes perder el derecho a solicitar la garantía.

CONFIANZA ONLINE
ACADEMY

POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO TRANSPARENTE Y RESPONSABLE