

# GUÍA COMPRAS

**BLACK FRIDAY – CYBER MONDAY**



CONFIANZA ONLINE





## 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. Este año será el 27 de noviembre.

## 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 Cybermonday, para hacerlo en tiendas online. Aunque ambas campañas, al menos en España, normalmente se desarrollan en canales offline y online, este año se prevé un incremento de las ofertas digitales para evitar aglomeraciones ante la emergencia sanitaria que vivimos.

## 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. 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 o bien sobre el porcentaje de descuento aplicable en cada producto.

## 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), 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, 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 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. Es importante que antes de comprar te informes de ello. En principio, no se pueden devolver productos que hayan sido personalizados en exclusiva para ti, productos que se puedan estropear o caducar con rapidez o que no puedan reutilizarse por razones de higiene y contenidos como juegos que te hayas descargado en tu ordenador. Si no lo tienes claro, antes de comprar pregunta e infórmate.

## 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 desde cuando 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.

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, especialmente si se ve afectada por alguna restricción relacionada con el Covid 19, y ofrecerte la posibilidad de esperar un nuevo plazo o la devolución del dinero abonado.

## 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 al recibir el producto, éste presenta un desperfecto (tiene un golpe o rasguño, por ejemplo) o se estropea posteriormente debes avisar a la tienda a la mayor brevedad posible y te indicarán, de acuerdo a lo señalado en las condiciones de contratación, si te recogen el producto defectuoso o debes enviarlo tú para que analicen el defecto y, si entra en las condiciones de la garantía, enviarte el producto reparado o un producto igual en su sustitución.

Si no se ajusta a lo que pediste (color o modelo distinto, por ejemplo) al igual que en el caso anterior, la tienda te informará de si pasan a recoger el artículo o si tienes que enviarlo tú para que posteriormente realicen el envío del producto correcto.

Si la tienda online careciera de un producto idéntico, podrá ofrecerte otro de similares características que podrás aceptar si te interesa, o bien te podrá ofrecer la rebaja del precio del producto o la devolución del dinero.

## 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 de cuenta de la empresa. Si hubieses abonado por adelantado alguno de estos gastos, la tienda debe reembolsártelos.

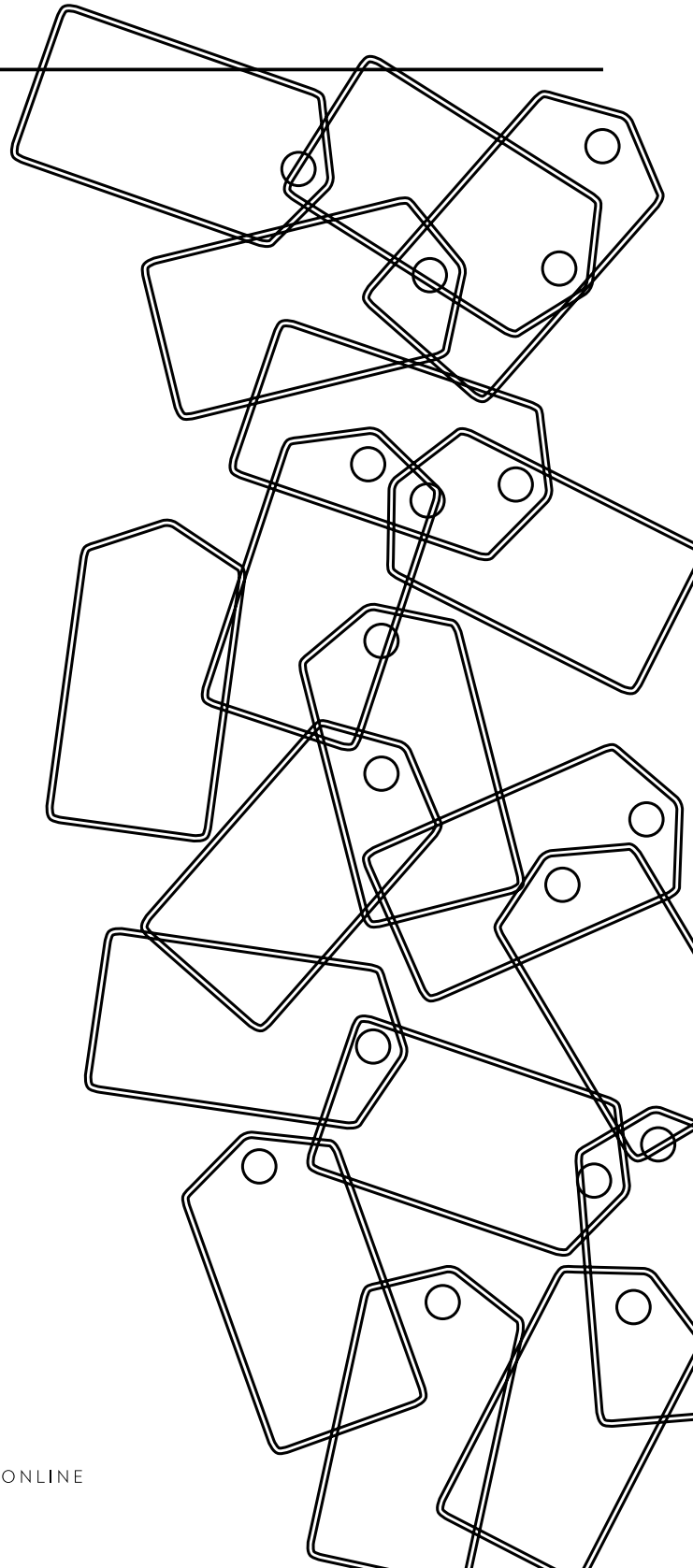
## 22 ¿CON QUÉ PLAZO DE GARANTÍA CUENTO?

Todos los productos nuevos tienen una garantía legal de 2 años desde la entrega los de segunda mano de al menos 1 año, en función del tipo y la naturaleza de los bienes y de la información que te hayan facilitado sobre el producto y sus características. Por ejemplo, es posible que la tienda online o el fabricante te ofrezcan un plazo de garantía mayor como garantía comercial.

Durante los primeros 6 meses se supone que el defecto existía en el momento que recibiste el pedido. No obstante, la tienda no está obligada a reparar o enviarte un nuevo producto si puede demostrar que el daño o defecto ha surgido posteriormente a la entrega, por ejemplo, causado por una rotura, una caída o un mal uso.

Después de los 6 meses te correspondería probar a ti que el defecto no está causado por uno de esos motivos y que es un defecto de origen, para poder exigir a la tienda que aplique la garantía y te lo repare, sustituya o cambie según lo que corresponda.

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.



# Los 10 consejos para una compra online segura

## 1 DATOS DE LA EMPRESA

Comprueba todos los datos de la tienda online: denominación social (no tiene por qué ser el mismo que el nombre de la tienda) o el nombre de persona dueña de la tienda, CIF, dirección, email y teléfono. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “Aviso Legal”, “Condiciones de Compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

## 2 INFORMACIÓN SOBRE COMPRA ONLINE

Infórmate sobre el precio completo del producto que vayas a comprar, 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, dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

## 3 INFORMACIÓN SOBRE PRIVACIDAD

Lee, antes de facilitar tus datos o los datos de pago, la política y condiciones de privacidad de forma que puedas conocer el uso que se va a dar a tus datos y cómo puedes ejercer tus derechos.

## 4 INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

Analiza todas las especificaciones técnicas o características del producto, su ficha completa y descripción.

## 5 IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS

Revisa si las ofertas que realice la tienda online son de aplicación a tu compra de acuerdo con la información que describa la oferta o promoción.

## 6 CONDICIONES ESPECIALES

Verifica si el tipo de producto o servicio que vayas a comprar está sujeto a condiciones especiales de venta como en el caso

de viajes combinados, servicios financieros, productos dietéticos o de nutrición, etc.

## 7 SOBRE DEVOLUCIONES

Infórmate de las condiciones y procedimientos para devolver los productos, servicios o contenidos digitales que vayas a comprar o descargarte. Por ejemplo, si se pueden devolver o no, el plazo en que puedes devolverlos, a quién corresponde el pago de los gastos de devolución. Recuerda que el plazo mínimo de devolución es de 14 días naturales, aunque existen productos que la tienda online no tiene por qué aceptar la devolución.

## 8 SOBRE GARANTÍAS

Comprueba el plazo de garantía que te ofrecen en caso que el producto sea defectuoso o no se ajuste a lo que pediste, como puedes solicitar la reparación, sustitución o, en su caso, una rebaja en el precio o la devolución. Recuerda que en general el plazo de garantía es de 2 años y que, si corresponde llevar a cabo alguna de las opciones anteriores, la tienda debe soportar todos los gastos que se ocasionen y, en su caso, abonártelos si los has tenido que adelantar.

## 9 SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

Asegúrate de que la tienda online tenga un servicio de atención al cliente que pueda contestar a tus dudas antes de comprar y que pueda resolver tus quejas en caso de que se produzcan después de la compra. Solicita en caso necesario un número o referencia de seguimiento.

## 10 SELLOS DE CONFIANZA

Examina si la empresa está adherida a algún sello de calidad o sistema de resolución de controversias reconocido oficialmente para que en caso de que tengas algún problema sea más sencillo solucionarlo.