

GUÍA | CONSUMO

Consejos legales para no ser engañado durante el Black Friday

Durante la cita de este viernes muchas empresas realizan promociones muy agresivas. Éstas, sin embargo, pueden terminar vulnerando los derechos del consumidor, por lo que conviene que los usuarios conozcan cuáles son.

V. Moreno. Madrid

En las últimas semanas, las palabras Black Friday han vuelto a resonar en nuestros oídos como si fueran un mantra. Estas rebajas antes de las rebajas han pasado de ser un evento estadounidense a convertirse en una tendencia global que deja ganancias de millones de euros a las marcas en todo el mundo.

Este viernes muchos consumidores buscarán, a toda prisa, la mejor ganga; otros realizarán compras compulsivas. Sea como sea, es esencial estar muy atentos a cómo hacemos esta adquisición, puesto que nos podemos encontrar con malas sorpresas... sobre todo en las ventas online, puesto que en muchas ocasiones no existe un lugar físico al que acudir si se quiere interponer una queja.

Asuntos como los tiempos de envío demasiados largos, rebajas no tan interesantes como parecen o páginas de Internet que roban datos personales son temas a los que hay que prestar especial atención.

Por todas estas razones, desde el despacho de abogados Ecija recomiendan a todos los consumidores –sobre todo a los del mundo online– que tengan en cuenta los siguientes consejos legales:

► Las compras que se realizan a distancia, es decir, a través de una tienda online, otorgan, como regla general, el derecho a desistir o a arrepentirse de dicha compra y devolver el producto en el plazo de 14 días desde la recepción del mismo, sin que se pueda imponer por ello ningún tipo de penalización. El comercio en línea en el que se haya realizado dicha adquisición deberá devolver el importe íntegro y siempre en un plazo máximo de 30 días.

No obstante, siempre hay que tener en cuenta que existen determinados productos sobre los cuales el derecho de desistimiento no es aplicable. Esto ocurre, entre otros ejemplos, en el caso de artículos que hayan sido *customizados* y personalizados para el consumidor.



Es importante verificar la evolución de precios para asegurarse de que no se trata de una promoción fraudulenta.

Cómo proteger los datos personales

Desde la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), aconsejan que todas las compras online que se realicen se formalicen a través de una tarjeta de uso exclusivo para realizar los pagos a través de Internet. Si la página web donde se va a efectuar la compra exige crear una cuenta para realizar la adquisición, siempre es importante utilizar

contraseñas con números, letras y caracteres especiales que no contengan datos que se puedan deducir fácilmente (fechas de cumpleaños, aniversarios, etcétera). Además, también desaconseja enviar dinero en efectivo a cambio de un producto y, si se hace algún tipo de compraventa online de un artículo de segunda mano, es esencial asegurarse

de quién es el comprador o vendedor antes de pagar. En el caso de que alguien se haga con los datos de la tarjeta de un consumidor y se realicen compras fraudulentas con ella, el primer paso será anularla, denunciarlo a la Policía y, posteriormente, reclamar la devolución de los cargos que hayan sido efectuados.

► Legalmente, todo comercio electrónico debe poner a disposición de los usuarios las características del producto, su precio, los impuestos aplicables y cualquier gasto, ya sea de envío o de otra naturaleza que pueda ser aplicable al artículo que el consumidor desea adquirir.

► Además, entre otra información, la normativa impone al prestador del servicio o empresario que ponga a disposición del usuario su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y

Las tiendas físicas no están obligadas a aceptar los cambios de artículos sin defectos

En las compras online, hay que verificar que son webs con protocolos seguros

cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

Por esta razón, desde Ecija recomiendan revisar los textos legales de la plataforma en la que se desean adquirir los productos con el fin de verificar que aparecen los datos de dicho empresario para poder efectuar una reclamación en caso de que haya cualquier problema.

Al contrario de lo que ocurre en el entorno online, en el que la ley protege al consumidor en sus compras compulsivas, si se va a realizar una compra en una tienda física de forma presencial, hay que saber que los comercios no están obligados legalmente a

aceptar cambios y devoluciones sin justificación alguna, sino únicamente si el artículo presenta algún tipo de defecto o tara.

Por eso, si la compra se va a realizar en el mundo físico, es importante informarse sobre la política comercial del establecimiento antes de comprar, así se podrá saber si hay posibilidad de cambios o devoluciones y si existe un plazo suficiente para poder hacerlo, si frente a una devolución se entregará un vale o el dinero en metálico, etcétera. En cualquier caso, es esencial conservar siempre bien el recibo o factura para cualquier cambio o reclamación que se quiera hacer.

► El dueño de la tienda está obligado a entregar los productos adquiridos en un plazo máximo de 30 días. Por lo que, si transcurre dicho plazo desde que se haya efectuado la compra y no se haya recibido el producto, y el empresario no se hubiera puesto en contacto con el comprador para comunicar el retraso y ofrecer como alternativa la devolución del dinero, es posible que el consumidor haya sufrido una estafa.

► Hay que guardar toda la publicidad, correos electrónicos, *newsletters* o información recibida de los comercios sobre los productos. La publicidad es vinculante y esto significa que es un *seguro* de cara a la compra para defender los derechos del consumidor si las condiciones no se cumplen, tal y como estaban anunciadas.

► Es importante planificar las compras que se quieren hacer, monitorizar y comparar los precios de los productos en los que se está interesado los días previos al Black Friday con el fin de comprobar que los mismos no han sufrido un aumento de precio, lo que significaría una promoción fraudulenta.

► Siempre hay que realizar las compras en web de confianza, con un protocolo seguro (*https*), en el que la información esté cifrada. Además, no se deben llevar a cabo estas adquisiciones por medio de redes WiFi pública, ya que al hacerlo mediante una de ellas es muy fácil ser víctima de un robo de datos personales.

► Hay que verificar, mediante la política de privacidad de la plataforma, cómo va a tratar los datos personales el prestador de servicio. Hay que configurar las *cookies* antes de entrar en la plataforma con el fin de poder bloquear la monitorización posterior que dicho empresario, o incluso terceros, puedan hacer de la navegación en Internet.