



Cambios, devoluciones y garantías: principales dudas ante el Black Friday

Valencia, 21 de noviembre de 2022

Ante la próxima celebración del Black Friday, el viernes 25 de noviembre, desde AVACU queremos recordar algunos consejos y nuestros derechos como consumidores en estos días en los que muchos establecimientos, tanto físicos como tiendas online, ofertan sus productos con descuentos y rebajas de precios, lo que supone una buena oportunidad para anticipar las compras navideñas:

¿Cuáles son mis derechos? Durante el Black Friday, el consumidor disfruta de los mismos derechos que durante el resto del año, tanto en la compra de productos en tiendas físicas como a través de Internet.

¿Cómo puedo saber qué días se aplican descuentos? Los comercios tienen que informar al consumidor sobre la duración de los descuentos que se apliquen con motivo de estos días. Además, se debe indicar el precio anterior junto al precio actual o el descuento aplicado. En el caso de que vayamos a realizar una compra *online*, deberemos fijarnos en que en la página aparecen todos los datos identificativos del comercio, así como las condiciones de compra, gastos de envío, modo y plazo de entrega, medios de pago disponibles, las condiciones de devolución y la información necesaria o características (técnicas, físicas...) del producto que vayamos a adquirir.

¿Cuál es la garantía de los productos que adquiera con descuento por el Black Friday en un establecimiento? Los productos que compremos durante estos días, al igual que los comprados durante el resto del año, tienen una garantía legal de tres años (dos años en el caso de contenidos o servicios digitales y mínimo de un año en el caso de bienes de segunda mano), aunque el comercio puede ofrecernos un plazo mayor como garantía comercial.

¿Puedo devolver el producto que haya comprado? En el caso de tiendas físicas, habrá que informarse sobre las posibilidades de cambios y devoluciones, si es que la tienda permite que se realicen, y los plazos, modo, etc.

¿Y si compro el producto a través de una página web? Si la compra se realiza *online*, tenemos 14 días para ejercer nuestro derecho de desistimiento, excepto en aquellos productos que, por razones de higiene, no puedan volver a utilizarse, productos

Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios
c/ Dr. Sumi 28, bajo 46005 Valencia

Gabinete de Prensa: 96 394 29 77 / 627 73 99 03

avacuprensa@avacu.es

AVACU en [Facebook](#)

[Twitter](#) @AVACUconsumo

personalizados, etc. Por ello, es importante que nos informemos previamente de este aspecto, pues dicho desistimiento podría conllevar gastos de devolución.

Es interesante destacar que hay establecimientos, tanto físicos como online, que amplían sus plazos de cambios y devoluciones hasta pasadas las fiestas navideñas, un punto del que debemos informarnos bien antes de realizar la compra y que puede suponer un incentivo para acudir a dichos establecimientos.

¿Todos los productos de la tienda han de tener descuento? No todos los productos del establecimiento o de la página web han de tener descuento. El comerciante puede aplicar los descuentos a los productos que desee, los cuales deberán estar perfectamente identificados con la promoción o descuento que se les aplique.

¿Cómo puedo saber si una página web es segura si voy a comprar a través de ella? Debemos acudir a páginas que nos ofrezcan garantías, intentando decantarnos por aquellas que dispongan de tienda física, fijarnos en que en la web aparezcan las instrucciones y la descripción del producto en español, que se indiquen los datos de la empresa que lo vende y que se faciliten diferentes formas de pago. Desde AVACU insistimos en que se debe comprobar si se indican los datos de contacto con la empresa, es decir, que aparezca un domicilio fiscal (siendo recomendable que tenga sede en España o en un país de la UE) y, al menos, un correo electrónico de contacto.

Ante cualquier problema con la compra realizada o cualquier duda que pueda surgir, desde AVACU estaremos a vuestra disposición para atenderos a través de avacu@avacu.es o de nuestra página web www.avacu.es.