

Propuesta campaña *Black Friday*

Sus derechos, nuestros consejos



Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 16 de octubre de 2019

Campaña Black Friday y Cyber Monday

Sus derechos, nuestros consejos

Los cambios que incorporamos a nuestras costumbres, las campañas de publicidad y las ventajas de anticipar las compras navideñas, hacen que estas nuevas campañas sean tentadoras para aprovechar las ofertas de estos días, pero debemos hacerlo siempre de un MODO RESPONSABLE.

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 16 de octubre de 2019

Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*

Antes de comprar

SUS DERECHOS:



- Entre otros [derechos básicos](#), usted tiene derecho a [una información](#) exacta, suficiente y comprensible.
- Los establecimientos comerciales deben indicar claramente la duración de este periodo de rebajas.



- Si el producto está **DEFECTUOSO** o no se ajusta a lo anunciado, tiene derecho a su reparación o sustitución o reembolso.

- Garantía legal mínima.



- Factura o ticket de compra.

- En sus [compras por Internet](#), tiene 14 días para devolver el producto



Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*

NUESTROS CONSEJOS:

- La información sobre el precio debe incluir:



- Precio original y/o porcentaje de la rebaja.
- Impuestos y gastos de envío.
- Posibles costes adicionales.



- Planifique sus compras o regalos con antelación. Haga listas y compare precios. [COMPARAR ES AHORRAR](#)

- Atienda de forma reflexiva y crítica la [INFORMACIÓN PUBLICITARIA](#) que reciba.



- Antes de realizar sus compras [ELABORE UN PRESUPUESTO](#) en el que fije la cantidad que tiene disponible para gastar y vigile no rebasar el límite que ha fijado.

Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*

- Si está interesado en un artículo en concreto, [COMPARE PRECIOS CON ANTELACIÓN](#) y así poder comprobar la rebaja que se ha producido.
- Los productos rebajados tienen que tener [LA MISMA CALIDAD DE](#)
★★★★★ [SIEMPRE](#): la norma no permite que se vendan como rebajados productos defectuosos.



- No olvide que estos artículos tienen la [MISMA GARANTÍA](#) que los adquiridos fuera de este periodo. La garantía legal mínima es, en productos nuevos, 2 años y en productos de segunda mano, 12 meses.

- Exija y conserve el ticket o factura ya que es la garantía del producto y que le será requerido para realizar cualquier gestión con posterioridad a la compra: [CONSERVELO](#).
- Antes de comprar online, [COMPRUEBE](#) que en la página de la tienda aparecen los datos de la empresa (razón social, NIF, dirección, teléfono y correo electrónico) ya que esta información es obligatoria. Puede acceder a los mismos a través de los enlaces *Aviso legal* y *Condiciones generales*. [DESCONFÍE](#) si no aparecen.



Aviso legal



Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*



- **INFÓRMESE** sobre el precio completo del producto, 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.
- Asimismo, en la legislación europea existen una serie de normas, reflejadas en el [Código de derechos en línea de la UE](#), que protegen a los consumidores durante todo el proceso de realización de la transacción online.

Después de comprar

SUS DERECHOS:

- A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.
- Tiene derecho a la reparación, sustitución, descuento o reembolso.



Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*



- Derecho de desistimiento En la compras a distancia o fuera del establecimiento, salvo en determinadas excepciones, hay un plazo de 14 días para rescindir el contrato sin justificar el motivo.

NUESTROS CONSEJOS:



- Si el producto es **DEFECTUOSO** o no se ajusta a lo anunciado, tiene derecho a su reparación o sustitución.
- Puede devolver el producto y recuperar todo su dinero sin penalización.

Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*

Priorice siempre aquellos establecimientos que exhiban el distintivo de estar adheridos al [SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO](#), pues en caso de tener que reclamar podrá resolver su conflicto de forma amistosa, rápida y gratuita.



Para las compras realizadas en Internet puede utilizar una [plataforma específica](#) para resolver los posibles problemas que pueda tener.

Campaña *Black Friday* y *Ciber Monday*

En todo momento



- En caso de que sus derechos no hayan sido respetados, recuerde que puede presentar la reclamación en los [Servicios de Consumo de las comunidades autónomas](#), en las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#) de su Ayuntamiento, en las [Asociaciones de Consumidores y Usuarios](#), así como en las [Juntas Arbitrales de Consumo](#).
- Si reside en España pero quiere reclamar contra una empresa de otro Estado miembro de la UE, Noruega e Islandia, puede hacerlo a través del [Centro Europeo del Consumidor](#).

Y por supuesto, en los Tribunales de Justicia.



[Organismos que participan en la campaña](#)

Grupo de Trabajo de Información, Formación y Educación
Madrid, 16 de octubre de 2019