

¿Tuviste problemas comprando en el Black Friday? Estos son los derechos que tienen los consumidores

El **Black Friday 2025** se realizará desde este viernes 28 de noviembre, con cientos de marcas participando del evento. En este contexto, **es fundamental que las personas conozcan los derechos que rigen las compras por Internet**, especialmente cuando surgen problemas con los pedidos.

En ese sentido, la directora del Departamento de Derecho Procesal y Litigación de la Universidad de los Andes (Uandes), **Maite Aguirrezabal**, recuerda que "en las compras por Internet, los consumidores mantienen los mismos derechos que en el comercio presencial".

Anuncio Patrocinado

Bajo ese punto, la académica explica que **el Reglamento de Comercio Electrónico exige informar la falta de** *stock* **antes de la compra, al igual que detallar los costos de despacho, los plazos de entrega y las condiciones de retiro**. Y, en el caso de servicios, también se deben indicar los medios, plazos y lugares de prestación.

Junto a ello, Aguirrezabal menciona que "las empresas deben publicar el precio total del producto o servicio -incluido el valor del despacho-, el stock disponible y las características relevantes de los bienes y servicios ofrecidos". Esto incluye información como dimensiones, color, peso, material o restricciones de uso.





Respecto del despacho, precisa que las compañías están obligadas para especificar el costo total desglosado, la fecha disponible para retiro o el rango de entrega, señalando si se trata de días hábiles o corridos. Todo esto debe estar disponible para el consumidor antes de finalizar la compra.

Retracto, garantías y pasos ante problemas

La académica Uandes indica que "se debe informar la existencia o inexistencia del derecho a retracto", que permite desistir de una compra electrónica, telefónica o por catálogo dentro de los 10 días posteriores a la recepción del producto. Además, recuerda que "todos los productos nuevos cuentan con una garantía legal de seis meses", que permite optar por devolución, cambio o reparación en los casos que establece la ley.

Finalmente, Aguirrezabal recomienda **revisar el estado del empaque al recibir un producto, verificar sellos y documentar cualquier daño**, y, según afirma, "en caso de detectar problemas, se recomienda contactar de inmediato a la empresa".

También enfatiza que "las empresas deben proporcionar canales de contacto claros" para resolver consultas y reclamos.



¿Tuviste problemas comprando en el Black Friday? Estos son los derechos que tienen los consumidores

y tú, ¿qué opinas?