

¿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**.

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



WAM | PUBLICIDAD

AGENCIA DE PUBLICIDAD

- Impresiones
- Manejo de redes sociales
- Videos y fotografías profesionales

Conversemos por WhatsApp

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?