

Black Friday y derechos del consumidor

Apocos días de una nueva versión del Black Friday, resulta imprescindible reflexionar sobre los derechos del consumidor. La legislación vigente establece un amplio catálogo de garantías, tanto en la adquisición de bienes y servicios, como en el ámbito financiero. Sin embargo, en esta oportunidad, conviene destacar aquellas normativas que cobran especial relevancia ante la inminencia de este evento de compras masivas por internet, marcado por ofertas que prometen ser “irresistibles”.

El primer derecho del consumidor es el de la libre elección de bienes o servicios. Este principio garantiza que nadie puede ser obligado a adquirir alguno de ellos como condición para comprar otro. Además, es importante recordar que, en este contexto, el silencio no se considera una forma de aceptación.

Otro derecho fundamental es el de no ser objeto de discriminación arbitraria por parte de quienes ofrecen bienes o servicios, pues, antes que consumidores, somos individuos con igualdad de trato. Asimismo, se garantiza la seguridad al momento de consumir, incluyendo la protección de la salud, el cuidado del medio ambiente y la obligación de prevenir riesgos que puedan ocasionar daños. Además, los consumidores pueden exigir el recibir una reparación o compensación justa y oportuna por cualquier perjuicio, ya sea material o moral, derivado del incumplimiento de las obligaciones del proveedor. También es esencial el acceso a mecanismos legales para hacer valer lo anterior, junto con la promoción de la educación para un consumo consciente y responsable.

La garantía legal es clave, ya que protege a los consumidores cuando un producto presenta defectos de fabricación o fallas de origen que impiden su adecuado funcionamiento, y tiene un plazo de seis meses para hacerse efectiva desde la entrega del bien. En esta línea destaca el derecho a retracto, que permite a la persona desistir



Carolina Araya
Directora Carrera de Derecho
Universidad de Las Américas, Sede
Concepción

de una compra realizada a distancia, ya sea por catálogo, teléfono o internet, o incluso de forma presencial, cuando no se accede al producto de manera inmediata. Para gestionar lo expuesto, se cuenta con un plazo de diez días desde la recepción del producto, debiendo devolverlo en las mismas condiciones en que fue entregado, sin necesidad de justificar la decisión.

Recibir información clara, veraz y oportuna es fundamental al momento de adquirir bienes o servicios. Esto incluye detalles sobre precios, condiciones de contratación y características relevantes. De este principio surge el derecho a reclamar frente a prácticas de publicidad engañosa. En cuanto a ofertas y promociones, los proveedores tienen la obligación de especificar claramente las condiciones para acceder a estos beneficios, como la duración de la promoción y el stock disponible. Además, en el caso de compras a distancia, es esencial que se informe con precisión el costo total del producto, incluyendo gastos asociados, así como el tiempo estimado para su despacho.

En caso de incumplimiento de estos derechos, podemos recomendar guardar toda evidencia que nos permita, posteriormente, probar la vulneración y exigir su cumplimiento.