

*Orientações para o consumidor nas compras da Black Friday – novembro de 2021*

**PROCON NATAL ORIENTA CONSUMIDORES PARA EVITAR FRAUDES NA BLACK FRIDAY.**

A Black Friday nesse ano será no dia 26 de novembro, evento que começou nos Estados Unidos, hoje em dia se expandiu para todo o mundo, tanto em lojas físicas como pela internet. Às vezes trazem dores de cabeça aos consumidores menos atentos. Diante disso, fica o alerta para que os consumidores observem se os preços estarão realmente menores do que os praticados no decorrer do ano de 2021. Caso não seja um preço menor do que qualquer outro já ofertado no decorrer do ano, estamos diante de um termo, também já popularizado no Brasil, a Black Fraude.

O foco principal da Black Friday é o comércio eletrônico. Entre os problemas comuns relatados estão situações em que o consumidor finaliza uma compra on-line e algum tempo depois ela é cancelada. “A dica é sempre guardar anúncios, e-mails com a confirmação da operação, recibos, contratos, além de imprimir ou salvar, as telas com as ofertas, e as confirmações e transações financeiras realizadas”.

**Cuidados que o consumidor deve tomar e evitar prejuízo:**

**Golpes on-line**

O consumidor deve estar atento às falsas ofertas, nessa época hackers se aproveitam do momento para tentar fazer vítimas, os golpes mais comuns são os de phishing, ou seja, o envio de links maliciosos em que páginas falsas se passam por sites de venda on-line com valores e preços dos produtos muito abaixo do mercado, com o objetivo de roubar dados do cartão de crédito. Então o consumidor deve estar atento a erros de português e de conferir se o endereço pelo qual ele foi direcionado é o mesmo da loja do anúncio.

Verificar se a loja virtual tem CNPJ, endereço e telefone de contato, também deve conferir se as páginas oficiais nas redes sociais como Facebook, Instagram, Twitter, tem selo de verificação, ou seja, utilizar-se de sites com HTTPS, pois a comunicação é criptografada, aumentando a segurança dos dados.

Nunca fazer transações on-line em lan houses, cyber cafés, computadores de redes públicas, pois essas máquinas podem não estar adequadamente protegidas. Por fim, somente assinar o documento de recebimento do produto da internet após examinar o estado da mercadoria. Se for constatada irregularidade, deve ser informada, justificando o não recebimento, como também nas lojas físicas, só assinar o termo de recebimento após conferir o produto.

Preferir fornecedores reconhecidos ou indicados por amigos e familiares, pesquise sua reputação em sites que avaliam lojas virtuais.

**Planejamento**

Evite gastos desnecessários, faça uma lista de produtos que você precisa e que gostaria de comprar, estabelecendo limites de gasto, lembre-se que mesmo que os preços sejam tentadores, não se deve comprometer o orçamento, logo no começo do ano existem obrigações como: o IPTU, o IPVA, a matrícula e o material escolar. É necessário prudência na hora de gastar seu 13º salário, faça a relação de custo-benefício e utilize metade do décimo nas compras e guarde o restante para emergência.

Muitas empresas maquiagem os preços para que os produtos pareçam mais baratos, ou seja, elevam os valores na véspera e baixam na data, como se fossem ofertas. Essa prática é considerada publicidade enganosa, e o estabelecimento pode ser penalizado. Art. 37º parágrafo 1º e 2º da lei 8.078/1990 (CDC), faça a denúncia aos órgãos de defesa do consumidor.

## **Na hora do pagamento**

O consumidor deve utilizar o cartão de crédito virtual para compra online, ele é um espelho do cartão, sua numeração alterada e com prazo de validade, só pode ser usado uma vez por compra, com isso, ele garante segurança e o retorno no caso de golpe ou mesmo de não entrega do produto, diferente de outros métodos de pagamento como boleto e transferência bancária. Nunca forneça dados pessoais ou bancários em sites desconhecidos. É importante observar o valor do frete, pois pode estar alterado para mais caro e compensar o valor do produto que em tese estaria em “promoção”.

## **Direito do consumidor**

Algumas lojas físicas não permite a troca de produtos na Black Friday, isso é permitido. Segundo o CDC, o fornecedor não tem obrigação de trocar o produto caso não apresente vício ou defeito.

Nas compras feitas fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, telemarketing, catálogos, internet), o consumidor tem prazo de sete dias para desistir da operação, sem precisar apresentar justificativa. O período é contado a partir da data de aquisição do produto ou de seu recebimento.

Na compra feita pela internet ou fora do estabelecimento comercial, é direito do consumidor o arrependimento em sete dias, para isso, o consumidor de receber de volta os valores eventualmente pagos e corrigidos monetariamente, mesmo os custos do frete. Art. 49º parágrafo único da lei 8.078/1990 (CDC).

Em relação a entrega o CDC determina que o fornecedor deve estipular um prazo para entrega Art. 39, inciso XII, a lei também estabelece o direito a informação, Art. 6º inciso III da lei 8.078/1990 (CDC). A loja virtual é obrigada a informar a previsão de entrega do item. Quando o logista descumpra com o prazo que foi determinado, o consumidor deve acionar a empresa, por meio de atendimento ao consumidor(SAC). Outra prática abusiva é oferecer o valor da garantia estendida do produto, então é importante estar atento para não cair em armadilha e denunciar aos órgão de defesa do consumidor, caso isso aconteça.

## **Conclusão**

O consumidor tendo essas precauções, contribui bastante para que o Procon identifique de imediato os fornecedores de produtos ou serviços que praticam a “Black Fraude”. É muito importante, o consumidor ter o cuidado em observar todas as circunstâncias da compra, como por exemplo: publicidade enganosa, juntando toda e qualquer prova das ofertas referente ao produto ou serviço que deseja adquirir, como por exemplo, ‘prints’ com os valores, panfleto da loja, ou até os serviços praticados por determinado estabelecimento com frete grátis, para assim, utilizar como comprovação de questionamentos futuros, caso seja necessário”.

Então desconfie de preços muito baixo, eles podem ser indício de fraude, e é provável que essa oferta seja apenas uma isca para obter seus dados financeiros, ou seja, uma armadilha. Nesse período pode até existir promoções de algumas lojas serias, mas é costume do comércio varejista nessa época ludibriar o consumidor.

Alessandro M. D. Marques  
Mat. 27.161-6

Diogo Capuxu Roque  
Diretor Técnico