

Black Friday: Procon-SP recomenda muita atenção a fim de evitar golpes

O Procon-SP recebeu, entre 30 de outubro e a tarde dessa sexta-feira (29), 2.016 reclamações de consumidores que aproveitaram as promoções da Black Friday para comprar algum produto ou contratar um serviço.

A maioria (639) das queixas registradas pelo órgão paulista de defesa do consumidor tem a ver com atrasos nas entregas das mercadorias. Na sequência, de acordo com o balanço preliminar, vêm as reclamações relacionadas a produtos ou serviços diferentes do adquirido (217); cancelamento de compras após a efetivação das mesmas (195); maquiagem de desconto (183) e indisponibilidade do item promocional anunciado (175).

Para os especialistas do Procon-SP, além de servir de alerta aos consumidores, as informações detalhadas no *site* do órgão deveriam servir de referência para as empresas identificar eventuais gargalos, melhorar a gestão e o relacionamento com os consumidores.

“Se bem utilizados, estes dados oferecem uma oportunidade de mudança estratégica para a melhoria de todo o negócio”, avalia o diretor-executivo do Procon-SP, Luiz Orsatti Filho, em nota divulgada pelo órgão, que disponibilizou, em seu *site* um atalho para os consumidores que quiserem registrar uma queixa ou consultar as empresas reclamadas.

Recomendações

Em nota, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, recomendou que as pessoas redobrem os cuidados a fim de evitar cair em armadilhas. Segundo a secretaria, antes de fechar um negócio, o comprador deve analisar muito bem os valores dos produtos e ler com atenção as políticas de devolução e garantia de cada estabelecimento.

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, toda publicidade deve ser clara e precisa e o interessado tem direito a informações verdadeiras sobre os produtos, incluindo preço, características e condições de pagamento. Práticas como o aumento de preços antes do evento para simular um desconto maior, a chamada promoção “o dobro da metade”, são ilegais.

Black Friday: Procon-SP recomenda muita atenção a fim de evitar golpes

Além disso, destaca a Senacon, em compras feitas fora do estabelecimento físico, o código garante aos consumidores o direito de arrependimento, ou seja, o cliente pode desistir da compra em até sete dias, com direito à devolução integral do valor.

“A Black Friday é uma grande oportunidade para consumidores e empresas, mas é também um momento em que precisamos redobrar a atenção com práticas abusivas e ofertas enganosas. A Senacon está monitorando o mercado para coibir essas ações e garantir que o consumidor brasileiro tenha um consumo seguro e vantajoso. Recomendamos que todos se informem e exijam seus direitos para fazer uma Black Friday realmente consciente,” ressaltou o secretário Wadih Damous, na nota.

Edição:

Aécio Amado

Agência Brasil