

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, preparou um guia com orientações e direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor para orientar os brasileiros a aproveitarem as promoções da Black Friday de forma mais segura e consciente. O evento comercial deste ano ocorre em 29 de novembro.

Acesse aqui o Guia de Defesa do Consumidor para a Black Friday.

“[O guia] surge em um contexto de crescimento das compras *online* no Brasil e do aumento das reclamações durante grandes eventos de promoção, como ofertas falsas, preços inflacionados antes dos descontos e problemas na entrega de produtos”, explicou a Senacon.

Na edição de 2023, as plataformas de proteção ao consumidor receberam mais de 7 mil queixas de cidadãos frustrados com falsas promessas de descontos e de vantagens. O objetivo agora é oferecer as ferramentas necessárias para identificar promoções reais e evitar práticas abusivas.

A Senacon informou ainda que vai monitorar o mercado e atuar em parceria com órgãos de defesa do consumidor para coibir irregularidades e aplicar sanções a empresas que desrespeitarem os direitos dos consumidores.

A secretaria também incentiva o uso da plataforma Consumidor.gov.br para a resolução direta de conflitos entre consumidores e empresas cadastradas. “Mais de 80% das reclamações registradas no portal têm desfecho positivo”, diz o texto.

Principais dicas

O guia destaca pontos que os consumidores devem observar antes, durante e depois da compra:

- Pesquisa prévia de preços: para evitar armadilhas, a Senacon recomenda monitorar os preços com antecedência. Ferramentas de comparação online podem ser grandes aliadas.
- Desconfie de ofertas muito abaixo do mercado: produtos com preços extremamente reduzidos podem esconder armadilhas, como golpes em *sites* fraudulentos.

Cartilha dá dicas para não cair em golpes na Black Friday

- Verifique a reputação do vendedor: antes de comprar, o consumidor deve consultar a reputação da loja em *sítes* de reclamações e verificar se o CNPJ do fornecedor está ativo. Pela plataforma RedeSim é possível consultar o CNPJ das empresas.
- Leia a descrição completa do produto: a ausência de informações claras pode configurar uma violação ao Código de Defesa do Consumidor, que garante o direito à informação adequada sobre características, riscos e restrições do produto.
- Direito de arrependimento: para compras feitas fora do estabelecimento físico, como pela internet ou por telefone, o consumidor tem até sete dias úteis para desistir, sem precisar de justificativa.
- Garantia contra práticas abusivas: o Código de Defesa do Consumidor protege de publicidade enganosa e cláusulas abusivas em contratos, como cobranças indevidas ou falta de suporte técnico após a venda.
- Cuidado com fretes e prazos de entrega: o guia alerta que o fornecedor é obrigado a informar, com clareza, os custos de frete e os prazos de entrega antes da finalização da compra.

Edição:

Graça Adjuto

Agência Brasil