

BLACK

Friday Legal

DICAS E CUIDADOS
CONTRA ABUSOS E
FRAUDES



AZEVEDOPIPOLOCREMONEZI
& ADVOGADOS ASSOCIADOS



Cuidados na Black Friday

A Black Friday (sexta-feira negra) é um movimento de promoção de descontos no comércio que faz parte da tradição americana e que acontece, sempre, depois do feriado de ação de graças.

Segundo a BBC News “nos EUA, a primeira vez que o termo foi usado foi no dia 24 de setembro de 1869, quando dois especuladores, Jay Gould e James Fisk, tentaram tomar o mercado do ouro na Bolsa de Nova York. Quando o governo foi obrigado a intervir para corrigir a distorção, elevando a oferta da matéria-prima ao mercado, os preços caíram e muitos investidores perderam grandes fortunas.”

(Fonte: <https://www.bbc.com/portuguese/internacional-38087960>).





Cuidados na Black Friday



A tradição de se reduzir os preços e promover o aumento do consumo se difundiu no Século 21 para além das fronteiras americanas. Hoje a data é “comemorada” em vários países, inclusive no Brasil, tornando-se parte do calendário do comércio, antecipando a expectativa de vendas do final de ano.

Mas, o aumento das oportunidades de bons negócios exige alguns cuidados do consumidor que fica mais suscetível diante de tantas ofertas promocionais em diversos canais de venda. Caso não adote um comportamento mais cauteloso, o consumidor pode cair em armadilhas preparadas por fornecedores e até criminosos.

Destacamos 10 cuidados importantes que, se adotados, podem diminuir os riscos de prejuízos.



Acalme-se, **Xô ansiedade!**

Calma, respire! A Black Friday é sempre cheia de oportunidades de ótimas compras. Preços atrativos, descontos, vouchers, bônus, diversas modalidades de concessões e benefícios que barateiam os preços finais e facilitam os negócios. Mas, evite agarrar-se à primeira oportunidade.

Provavelmente você já deve ter passado por aquela situação em que logo após comprar determinado produto ou adquirir determinado serviço, acabou descobrindo que o mesmo item estava sendo oferecido em condições melhores em outro lugar ou em outro site. Como nos sentimos tolos nesse tipo de situação, não é mesmo?



Acalme-se, **Xô ansiedade!**



Então, é recomendável que o consumidor não compre “de primeira”, mas invista um tempo razoável em pesquisas de preços de condições de pagamento dos itens que pretende adquirir com vários fornecedores.

Enfim, é importante controlar a ansiedade e não comprar movido por impulso!





Acompanhe os preços

Acompanhe e pesquise o preço dos bens e serviços que você gostaria de adquirir, pelo menos, por algumas semanas antes da Black Friday. Muitas empresas costumam, maliciosamente, aumentar o valor dos produtos às vésperas do dia da grande promoção para induzir o consumidor à falsa percepção de que está sendo beneficiado com um desconto.

Aliás, em 2021 os órgãos de proteção e defesa do consumidor de todo o país promoveram atuações de diversas lojas de departamentos e plataformas de e-commerce em razão da “maquiagem”, como é chamada essa prática abusiva.





Acompanhe, os preços



Se você estiver acompanhando os preços com antecedência poderá perceber que aquele suposto desconto é, na verdade, uma armadilha.

Existem alguns sites e plataformas que disponibilizam esse recurso de acompanhamento do histórico do preço em dias e semanas. É uma excelente ferramenta!



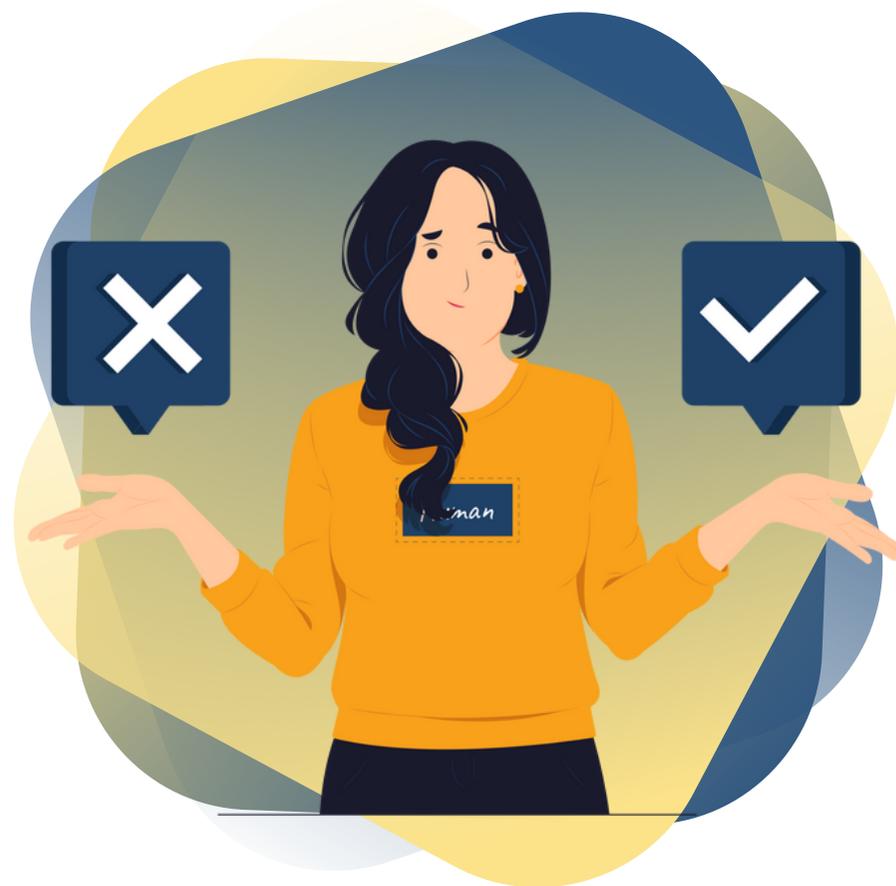


Não compre gato por lebre

Há um ditado popular que diz: “se a esmola é demais até o santo desconfia”. E outro que fala: cuidado para não comprar “gato por lebre”.

Produtos muito baratos podem conter vícios ou anomalias que limitam a utilidade ou até mesmo os tornam impróprios aos fins a que se destinam.

Mas, é sempre um enorme transtorno ficar atrás dos serviços de atendimento ao cliente ou em contato com assistências técnicas para que os defeitos sejam reparados. O que o consumidor gosta é de comprar e já sair desfrutando o produto!





Não compre **gato por lebre**



Portanto, é preciso estar atento à descrição das características e funcionalidades do produto e, se a compra for online, printar as telas da oferta para que possa, eventualmente, ter a prova do que efetivamente foi adquirido e exigir a garantia legal do produto com todas as funcionalidades anunciadas.





Questione sobre a possibilidade de troca

É comum se confundir direito de arrependimento com direito de troca.



O direito de arrependimento está previsto no art. 49 do CDC, e somente pode ser exercido quando a compra for realizada à distância (ou seja, online, por catálogo ou por telefone), desde que o consumidor manifeste o interesse de desistir da compra no prazo de até 7 dias a contar do recebimento do produto.

Por outro lado, o CDC prevê a possibilidade de troca de produtos com vícios de qualidade e quantidade, desde que o fornecedor não promova a substituição da parte viciada no prazo de 30 dias, ou se esse reparo não for possível, considerando as características do produto.



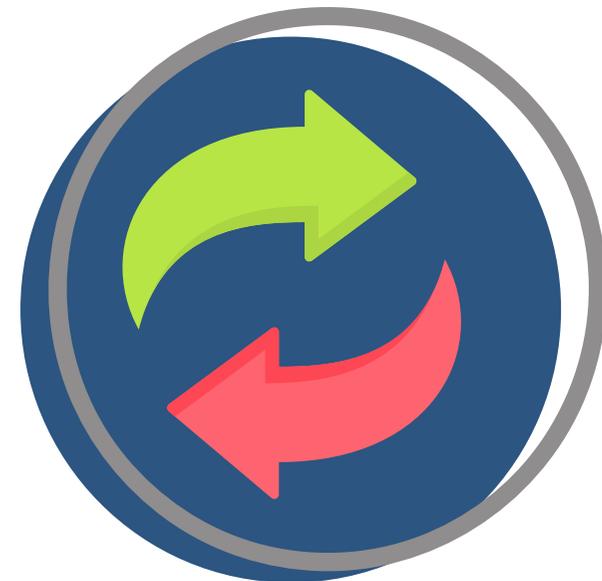


Questione sobre a possibilidade de troca

Assim, se o produto não apresenta nenhum vício, a troca somente será possível se o próprio fornecedor autorizar, observando as regras que ele mesmo estabelecer (prazos, forma de devolução, etc.).

O que pode ser objeto de discussão, eventualmente, é se essas condições impostas são ou não muito exageradas. Se o consumidor perceber que o fornecedor está criando obstáculos para o exercício de direito de troca (que ele mesmo disponibiliza) deverá acionar os órgãos de defesa para que a fiscalização estatal possa verificar se tais exigências não são barreiras para o exercício do direito de troca. Não faz sentido o fornecedor “dar com uma mão e tirar com a outra”.

De qualquer modo, sempre é recomendável questionar o fornecedor sobre a possibilidade e as condições para a realização da troca.



Atente para o **prazo de entrega**

A Black Friday ocorre na última semana de novembro. E as cautelas com o prazo de entrega devem ser maiores se a aquisição for com o propósito de presentear pessoas queridas no Natal, porque não é incomum o atraso na entrega no fim do ano em razão das festividades natalinas.

Por isso, é recomendável que o consumidor verifique qual é o prazo de entrega do produto adquirido, privilegiando as plataformas de e-commerce que disponibilizam sistemas de acompanhamento da logística de entrega do produto, principalmente se estiver adquirindo um presente.



Atente para o **prazo de entrega**



A propósito, vale destacar que esses sistemas somente foram implantados em larga escala no Brasil após a atuação do Procon de São Paulo, há alguns anos, quando o órgão adotou iniciativas administrativas contra uma das maiores plataformas de e-commerce do Brasil que insistia em não cumprir os prazos previstos de entrega dos produtos comercializados.

Fica a dica!



Cuidados com os seus dados pessoais

Os dados dos consumidores são valiosos bens utilizados como moeda de troca no mercado de consumo. Com as informações prestadas pelos próprios consumidores é possível que o fornecedor faça um mapeamento do comportamento de consumo e se organize para direcionar adequadamente a oferta. Até aí, tudo bem!

Mas, a partir dessas informações, os nossos hábitos de consumo passam a ser conhecidos e compartilhados com diversos outros fornecedores e plataformas e isso pode trazer, além de transtornos, riscos à segurança digital do consumidor, tornando-o mais suscetível a fraudes e golpes. E você sabe que para termos acesso a aplicativos, hoje, somos obrigados a disponibilizar nossos dados pessoais ao licenciante. É aí que mora o perigo!





Cuidados com os seus dados pessoais



Assim, ao preencher formulários, todo cuidado deve ser redobrado. Não clique em links desconhecidos e não compartilhe seus dados pessoais e informações sobre o seu comportamento de consumo com pessoas ou em sites quando não há certeza de que se trata de um ambiente seguro.

Preserve-se, na Black Friday aumentam os golpes e as fraudes, principalmente no e-commerce. As delegacias especializadas costumam registrar crescimento de boletins de ocorrência nesse período.





Acompanhe a evolução da compra

Enquanto você avança no processo de compras on line certifique-se se existem valores que estão sendo agregados e que não estão em destaque na oferta originária. Não é incomum que pequenas quantias, aos poucos, sejam agregadas ao preço promocional, aumentando gradativa e imperceptivelmente o valor do produto a ser pago ao final.

O exemplo mais comum dessa prática é a promoção “sem taxa de entrega” ou o anúncio de “frete grátis”, sem a ressalva clara de que essa condição é válida apenas para determinada região ou até mesmo para um Município ou Estado específico. Essa prática também configura publicidade enganosa se for capaz de induzir em erro o consumidor a respeito das condições de contratação.





Acompanhe a evolução da compra



Portanto, é recomendável, a cada passo na evolução do processo de compra, que o consumidor preste muita atenção nos valores que constam do carrinho e que confira, ao final, a quantia total devida antes de finalizar a operação de compra. Assim evitará surpresas em seu extrato de cartão de crédito ou no boleto que será gerado.





Exija o **cumprimento da oferta**



Uma prática bastante comum, mas ilegal (e que ocorre tanto no e-commerce como no comércio presencial), é o anúncio de um produto que, de fato, não existe no estoque. O consumidor é atraído por um post ou por um catálogo impresso, mas ao se dirigir ao site ou ao estabelecimento físico toma conhecimento de que “o produto já acabou”.

Essa técnica é, na verdade, uma modalidade de publicidade enganosa. Mas, o Código de Defesa do Consumidor registra, em seu art. 35, que “se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; ou, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.





Exija o **cumprimento da oferta**

E não adianta o fornecedor se defender alegando que incluiu a mensagem: “essa promoção vale enquanto durar os estoques”. Essa “cautela” não afasta a sua responsabilidade. Se ficar demonstrado que, de fato, o produto nunca existiu ou foi disponibilizado em quantidade muito inferior à ação promocional realizada, o fornecedor pode ser penalizado, inclusive criminalmente, já que “fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva” caracteriza um crime, com pena de detenção de três meses a um ano e multa.

Por isso, quando isso ocorrer, solicite informações ao fornecedor sobre a quantidade de produtos que foram disponibilizados nessa oferta. Se desconfiar que ele está se utilizando dessa prática abusiva, entre em contato com os órgãos de proteção e defesa do consumidor e denuncie.





Não aceite preço inbox ou no direct

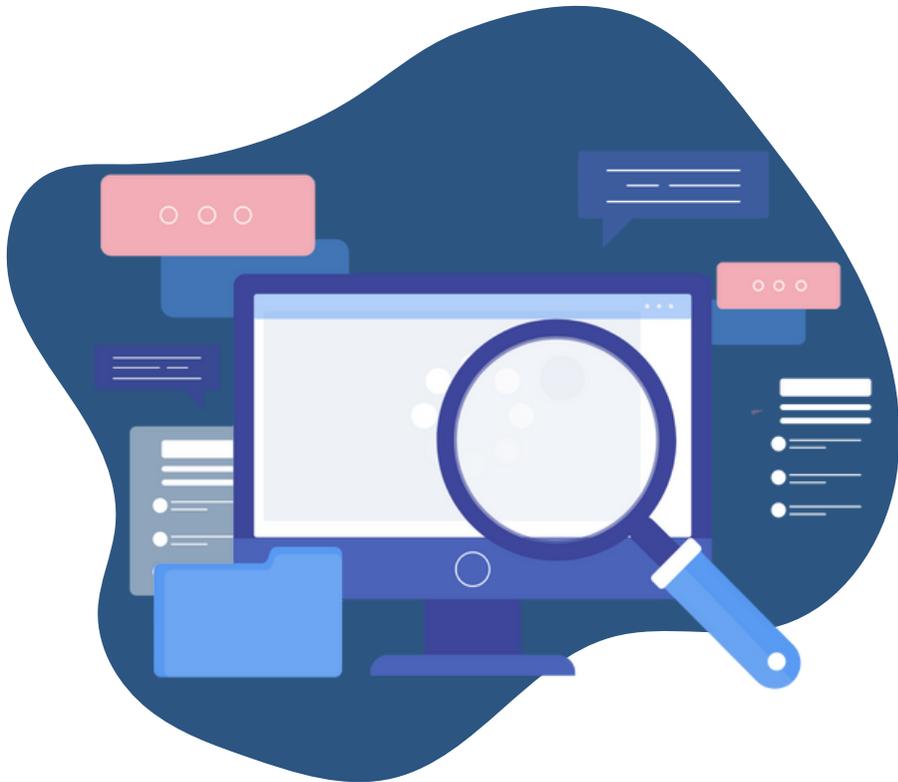
De fato, todo o produto ou serviço anunciado no mercado de consumo, seja como for a oferta, física ou virtual, deve contar os respectivos preços, à vista e de modo ostensivo. A Lei da Precificação (nº 10.962/2004) reza que nas vendas a varejo ao consumidor, no comércio eletrônico, o preço deve ser informado mediante divulgação ostensiva do preço à vista, junto à imagem do produto ou descrição do serviço, em caracteres facilmente legíveis com tamanho de fonte não inferior a doze. Essa regra atende a outros comandos legais: os arts. 30 e 31 do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o consumidor deve denunciar essas situações aos órgãos de proteção e defesa do consumidor e evitar adquirir produtos e serviços de fornecedores que adotam esse tipo de prática ilegal.





Pesquise reclamações **contra o fornecedor**



Você conhece bem o fornecedor? Será que essa excelente oferta de fato será cumprida? Já verificou nas redes sociais e sites de procura se existem reclamações contra esse anunciante?

Infelizmente, empresas e empresários inidôneos aproveitam-se do interesse dos consumidores em determinados produtos e, após o fechamento das vendas e recebimento do preço, não entregam os produtos que foram adquiridos.

Portanto, o consumidor deve denunciar essas situações aos órgãos de proteção e defesa do consumidor e evitar adquirir produtos e serviços de fornecedores que adotam esse tipo de prática ilegal.





Pesquise reclamações **contra o fornecedor**

Aqui, vale o princípio da desconfiança. Pesquise em plataformas específicas de reclamações se existem demandas envolvendo os fornecedores de quem você pretende comprar. E são muitas as plataformas hoje em dia. Algumas, inclusive, têm estruturas por categorias de reclamações.

É recomendável, às vezes, pagar um pouco mais para ter a garantia de que o produto será entregue ou, se acontecer alguma coisa, você será ressarcido. Isso também vale para anúncios de produtos em redes sociais. É cada vez mais comum os fraudadores utilizarem perfis clonados para vender determinados bens, quando, na verdade, sequer o produto existe (senão em uma foto disponibilizada para atrair o consumidor mais distraído).



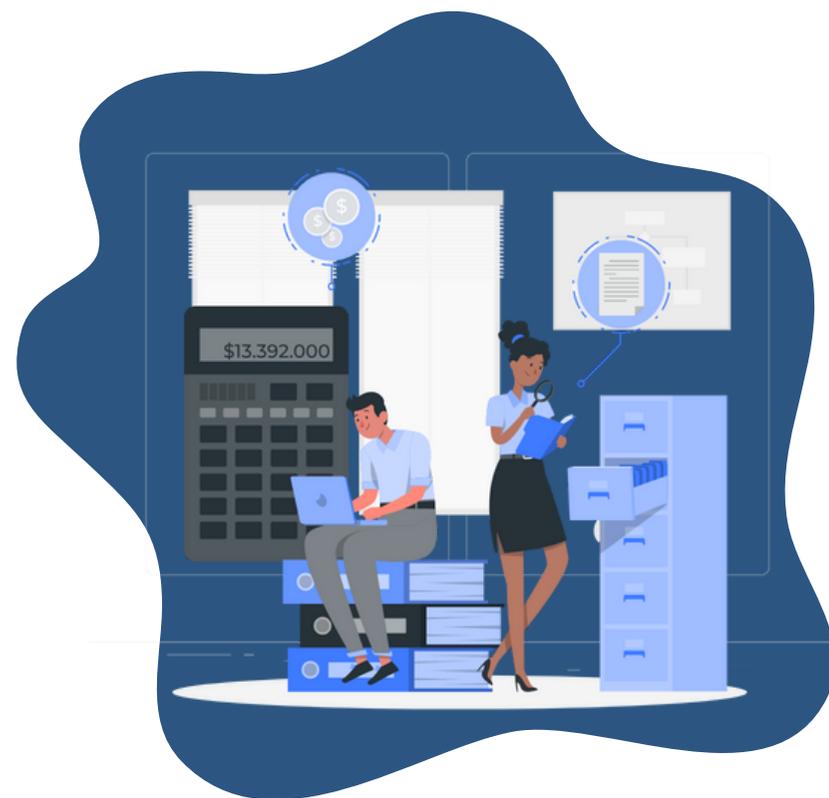


Enfim,



Existem outras dezenas de dicas disponíveis. A melhor forma de se proteger contra os abusos da Black Friday é informar-se. Antes de se aventurar em sites de promoções e ofertas, é importante o consumidor precaver-se com informações adequadas sobre os métodos utilizados pelos fornecedores anunciantes.

Aliás, essa não é apenas uma dica para a Black Friday, mas para sempre. Consumidor bem-informado é consumidor empoderado, menos suscetível a prejuízos. Buscar conhecer os seus direitos é também uma atitude que o prevenirá contra abusos e golpes em diversas áreas da vida.





Enfim,



E se tiver experimentado qualquer outra situação e desejar contribuir com mais dicas preventivas, entre em contato conosco pelas redes sociais para que possamos incluir a sua sugestão no e-book do próximo ano.

Nessa Black Friday avalie a sua condição de consumo e busque conhecer os seus direitos para reduzir os riscos de sofrer prejuízos.

E se tiver dúvidas, procure um advogado de sua confiança ou os órgãos de proteção de defesa do consumidor.

Um cordial abraço e boas compras!





Entre em
CONTATO



AZEVEDOPIPOLOCREMONEZI
& ADVOGADOS ASSOCIADOS

Clique nos links abaixo para acessar nossas redes sociais:



R. Bento Munhoz da Rocha Neto, 157 - Jd. Guanabara, Londrina - PR,
CEP 86050-010 - Fone: (43) 3325-7001 E-mail: contato@apcadvogados.com.br