Orientações para o consumidor nas compras da Black Friday – novembro de 2025

Procon Natal, orienta os consumidores para evitar fraudes na Black friday. Com a aproximação das ofertas nessa época, o consumidor deve dobrar atenção para evitar cair em fraudes e golpes, esta época é marcada não apenas por ofertas, mas também por táticas e práticas abusivas do comércio.

Nos dias de hoje, seja nas lojas físicas ou pela internet, em algumas situações trazem dores de cabeça aos consumidores menos atentos. Diante disso, fica o alerta para que os consumidores observem, se os preços são realmente menores do que os praticados no decorrer do ano.

As compras atualmente são em sua maioria direcionada para o comércio eletrônico (e-commerce). Entre os problemas comuns relatados pelos consumidores no atendimento do **Procon Natal**, 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 e contratos, além de imprimir, ou salvar, as telas com as ofertas e confirmações e transações financeiras realizadas".

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

Direito do Consumidor

Na hora das compras o consumidor deve pedir a emissão da nota fiscal é um direito seu é a garantia do cumprimento das obrigações do fornecedor, pois ela atesta o negócio firmado entre as partes de maneira clara e certa, possibilitando mais facilmente a procura do consumidor por seus direitos.

O consumidor deve está atento aos princípios básicos do direto do consumidor na hora de ir as compras são eles: a oferta, a garantia, o direito ao arrependimento e nos dias de hoje as compras on-line. Toda oferta deve conter informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre todas as suas características e os riscos que apresentem a saúde e segurança dos consumidores.

Quanto a garantia no geral pelo Código de Defesa do Consumidor, art. 26º inciso II, a garantia é de 90 dias para produtos duráveis, já a garantia estendida é um tipo de seguro, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), que tem por finalidade complementar a garantia do produto ou estender (ampliar) essa garantia. Desta forma, a primeira coisa a observar é se o seguro que está sendo oferecido, chamado de Garantia Estendida, é o tipo que estende a garantia dada pelo fabricante ou completa essa garantia. Problemas que o consumidor pode ter com prazo de garantia, no que diz a legislação do consumidor, se o produto apresentar vício ou defeito no prazo de garantia, o consumidor deverá encaminhá-lo, a sua escolha primeiro, ao estabelecimento onde foi realizado a compra, para o fabricante, e ou à rede de assistência técnica autorizada.

O prazo máximo para o conserto é de 30 dias, no que não sendo cumprido o consumidor poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço, ou seja, todos respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, tendo qualquer um que procurar sanar o problema. Em relação a entrega o Código de defesa não determina um prazo máximo para entrega de mercadoria, mas a lei estabelece o direito a informação, Art. 6º inciso III da lei 8.078/1990 (CDC).

O Código de defesa do consumidor no art. 49º é claro quanto ao direito de arrependimento, uma vez que quem adquire produtos ou serviços fora do estabelecimento comercial e se arrepende pode cancelar a compra, mas dentro do prazo de 7 dias a contar da aquisição ou do recebimento do produto. Neste caso, o consumidor tem direito a devolução de qualquer valor ora pago. Nas compras feia pela internet ou fora do estabelecimento comercial físico, o consumidor deve

DIRETORIA TÉCNICA - PROCON NATAL

receber de volta os valores eventualmente pagos e corrigidos monetariamente, mesmo os custos do frete. Art. 49º paragrafo único da lei 8.078/1990 (CDC). Segundo o mesmo código, o fornecedor não tem obrigação de trocar o produto caso não apresente vício ou defeito, nas lojas físicas, isso é permitido, desde que a informação esteja clara para o consumidor.

Alerta ao consumidor

Nas compras on-line, o consumidor deve está atento às falsas ofertas, nessa época onde 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 produtos muito abaixo do mercado, como o objetivo de roubar dados do cartão de crédito. As compras virtuais veio facilitar o acesso a uma enorme gama de produtos e serviços, mas devemos atentar a alguns cuidados na hora da compra: Certifique-se do prazo de entrega, condições de entrega se acrescenta o frete na compra. Na hora do pagamento imprima ou salve os comprovantes da transação, que futuramente podem ser utilizados em reclamações ao Procon ou ações judiciais. Prefira sites que tenham medidas de segurança para garantir o sigilo de seus dados e nunca realize transações on-line em computadores públicos.

A diretora-geral do **Procon Natal**, Dina Perez, orienta aos consumidores quanto a troca de produtos, os fornecedores não são obrigados a trocar um produto se o mesmo não apresentar vício ou defeito que não tenha resolução no prazo legal. Se a questão for meramente da preferência do consumidor, como a troca por produto de cor ou tamanho diferente não exite nenhuma obrigatoriedade de troca, no entanto, se a loja oferecer esta benesse ao cliente, está na obrigação e terá que ser cumprida.

Já nas compras feitas fora do estabelecimento comercial como: (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 seu recebimento do produto. Também é muito importante o consumidor ter o cuidado em observar todas as circunstancias da compra, como por exemplo: publicidade enganosa; verificar se a loja quer de alguma forma obrigar ao consumidor a fazer garantia estendida do produto, afirma a diretora.

Por fim, o consumidor deve juntar toda e qualquer prova (ofertas físicas ou virtuais) referente ao produto ou serviço que deseje adquirir, como por exemplo, 'prints' com os valores e ofertas dos produtos, ou até serviços praticados por determinado estabelecimento para, assim, utilizar como comprovação de questionamentos futuros, caso seja necessário. A loja virtual é obrigada a informar a previsão de entrega do item. Quando o logista descumpre com o prazo que foi determinado, o consumidor deve acionar a empresa, por meio de atendimento ao consumidor(SAC). Outra prática abusiva é embutir o valor da garantia no produto, então é importante estar atento para não cair em armadilha e denunciar aos órgão de defesa do consumidor, caso isso aconteça.

Portanto, 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 existe promoções de algumas lojas serias, mas é costume do comércio varejista nessa época ludibriar o consumidor.

O **Procon Natal**, está com sua equipe de fiscalização pronta para atender as demandas dos consumidores natalenses caso tenha sido infringido o seu direito, denúncias pelo WhatsApp nº (84) 3232-6189 ou e-mail procon.natal@natal.gov.br e até mesmo presencialmente na sede do órgão, na rua Ulisses Caldas 181, bairro de Cidade Alta.

DIRETORIA TÉCNICA - PROCON NATAL

Alessandro M. D. Marques
Mat. 27.161-6