

# Consumidor Direito + Grita

## Para que não se caia em Black Fraude

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO\*  
» RAISSA CARVALHO\*

A Black Friday ocorre todos os anos e promove uma série de descontos em produtos de várias categorias no Brasil e no mundo. Essa tradição se iniciou nos Estados Unidos e marca o começo do período de compras de fim de ano, com o intuito de renovar os estoques para o Natal. Neste ano, a data será celebrada, no Brasil, em 25 de novembro e é destinada para aqueles que querem aproveitar a oportunidade dos descontos, que costumam ser os maiores do ano. Diante disso, é o momento de muitas pessoas se planejarem financeiramente para conseguir aquele abatimento no preço do produto desejado. As lojas podem ficar lotadas e até haver disputa pelos itens disponíveis.

De acordo com um levantamento feito pelo Mercado Livre, plataforma de comércio eletrônico, cerca de 78% dos consumidores pretendem gastar mais nesta edição, ou seja, um aumento de 10 pontos percentuais em relação ao ano anterior. A pesquisa mostra, ainda, que 59% daqueles que não compraram no ano passado pretendem adquirir produtos em 2022. O estudo também mapeou que oito em cada 10 pessoas planejam desembolsar até R\$ 2 mil.

Mesmo com o pix ganhando espaço entre os clientes e vendedores, o cartão de crédito continua sendo a forma de pagamento preferida. Nas compras deste ano, 85% dos consumidores pretendem fazer parcelamento, sendo 42% optantes por até seis parcelas e apenas 5% preferem realizar a compra dividida em mais de 12 vezes.

O estudo identificou quais as categorias mais buscadas na Black Friday deste ano, que vão de itens comuns até

televisores. As queridinhas de 2022 serão moda e tecnologia, com 48% e 44% das intenções de compra. Já os eletrodomésticos, beleza e cuidado ficam logo atrás, com 30% das intenções.

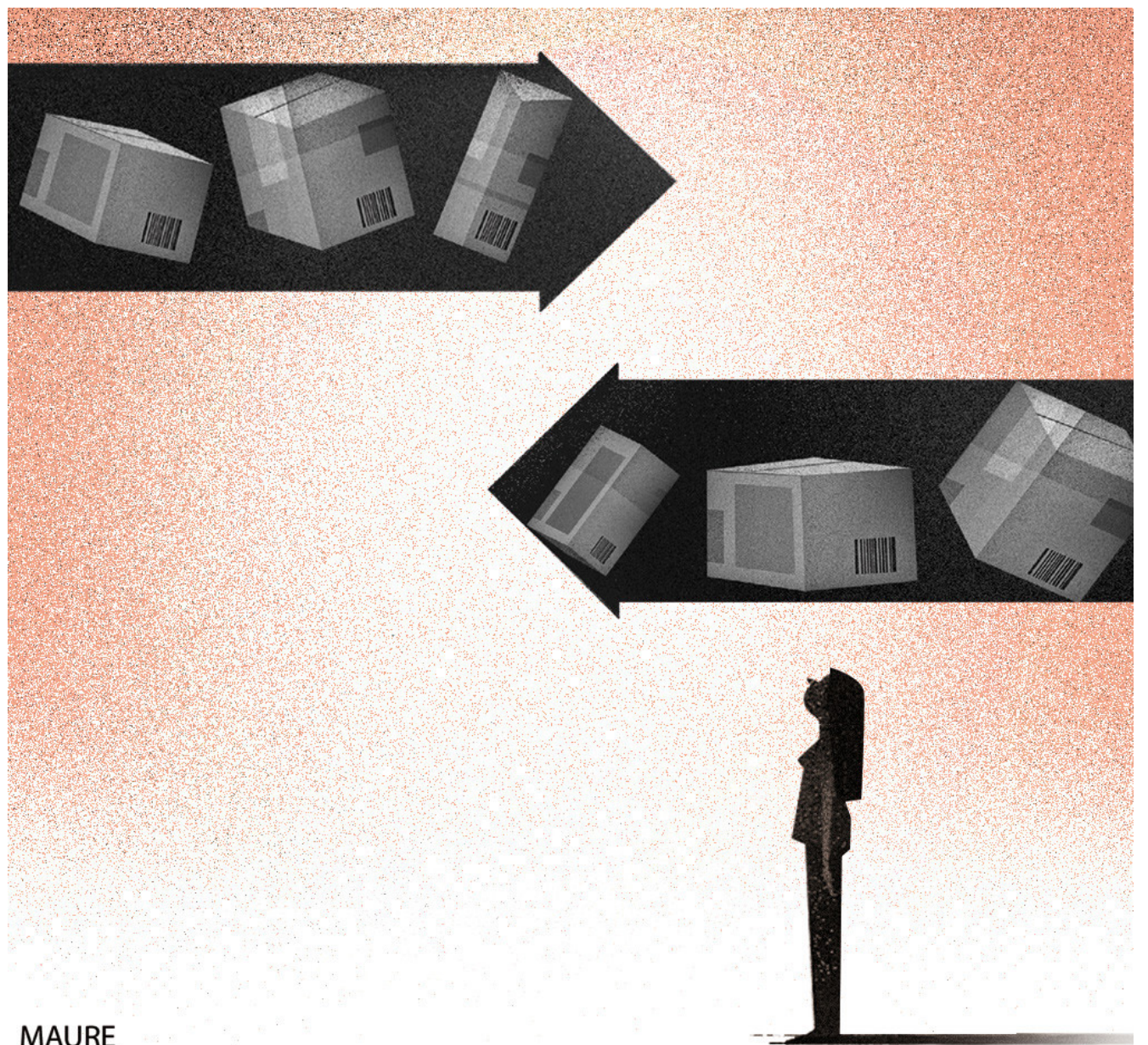
Quem vai às compras na Black Friday é o Vinicius Souza, 23 anos. Autônomo, ele está animado com os descontos dessa época do ano, e as peças de roupa são os itens que têm sua preferência. "Aparecendo um bom desconto agora, vou comprar minhas roupinhas para o Natal, réveillon e meu aniversário. Também vou presentear algumas pessoas, mas o foco é em mim, ninguém me dá nada", relata o morador de Águas Lindas (GO), aos risos.

Neste momento, quando os descontos são maiores do que em outras épocas do ano, surge a oportunidade do consumidor adquirir produtos com um bom valor. Porém, é preciso cuidado na hora de ir às lojas, para não cair em golpes. "Uma medida importante para o consumidor se proteger de descontos irreais é acompanhar previamente o valor cobrado pelo produto de interesse, pois ajuda a saber se o desconto anunciado na Black Friday é efetivo e vantajoso", afirma Simone Magalhães, advogada e consultora jurídica especializada em Direito do Consumidor.

### Compras pela internet

A internet é uma das estratégias das empresas para divulgar seus produtos, especialmente por meio de sites e redes sociais. É nesse momento que são ofertadas muitas promoções falsas que lesam o consumidor. Fernanda Lage, professora de direito da Universidade de Brasília (UnB), esclarece que todos os direitos assegurados nas compras realizadas em estabelecimentos físicos

Com a chegada da Black Friday, muitas pessoas vão às compras para aproveitar os descontos oferecidos nessa época do ano. Porém, é necessário cuidado para que o consumidor não seja enganado, especialmente nas promoções anunciadas virtualmente



MAURE

são aplicados também nas compras on-line. "O consumidor realiza uma compra fora da loja física, na internet. O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor prevê o direito ao arrependimento, e isso independe da existência de defeito no produto. O consumidor tem sete dias, a partir da data de recebimento, para ver se o produto recebido atende às expectativas. Ele pode desistir da compra dentro desse período e deverá receber seu dinheiro de volta, sem que tenha que arcar com frete ou outras taxas", alerta.

Atento ao mundo virtual, Douglas Rufino, 30, sempre que realiza uma compra na internet, procura sites grandes e oficiais para não correr riscos. "Eu sou gestor de TI, então é mais difícil cair em golpes nessa área

de informática", conta. O morador de Manaus (AM) está de férias em Brasília e pretende se organizar para a Black Friday. "Ainda não comecei a pesquisar o que vou comprar, mas sempre acho algo em promoção e acabo adquirindo nesse momento do ano. Gastei dinheiro um pouco antes da Black, então tenho que me arrumar aqui para ver se compro alguma coisa", conta.

### Ofertas falsas

Muitas lojas on-line colocam em seus anúncios fotos que não são dos produtos que realmente irão entregar e, quando o item chega na residência do consumidor, é possível observar que caiu em um golpe. Desse modo, é importante sempre desconfiar de

ofertas claramente falsas.

O consumidor que se sentir lesado nas compras da Black Friday precisa buscar seus direitos. A especialista Simone Magalhães dá dicas de como agir. "Formalize a reclamação nos canais de comunicação disponibilizados pela empresa. Se não houver solução, o consumidor poderá levar o problema ao Procon ou realizar reclamação na plataforma virtual, pública e gratuita *consumidor.gov.br*. O problema persistindo, é recomendável que o consumidor procure um advogado especializado em direito do consumidor para analisar a viabilidade do ajuizamento de uma ação perante o Poder Judiciário", explica.

\*Estagiários sob a supervisão de Patrick Selvatti

### » LOCALIZA MEOO RETORNO SOBRE CARRO ALUGADO

» AURÉLIO ABREU  
Asa Sul

O servidor público Aurélio Abreu, 45, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar um problema com um carro alugado. O morador da Asa Sul está usando um veículo Compass 2022 com contrato assinado com a Unidas, agora Localiza Meoo. O carro tem 12 mil km rodados e apresenta problemas na bomba de combustível. "Recebi a informação que a previsão é dia 18/11 para a devolução do carro. A empresa disse que não se envolve na solução, no acompanhamento, não disponibiliza veículo substituto, nem no ressarcimento dos dias parados, conforme prevê a legislação. Aguardo retorno da empresa Localiza Meoo", relata.

#### Resposta da empresa

"É necessário que o titular entre em contato para que possa ter o atendimento junto a Localiza, pois devido a nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a empresa precisou se adequar às novas regras e, para a maior segurança do cliente, precisamos que ele nos retorne, iremos auxiliá-lo da melhor maneira possível."



#### Comentário do Consumidor

"Mesmo com auxílio da imprensa para solução do problema a empresa continua com péssimo atendimento", avalia.

### » ULTRAMAX CELL PROBLEMAS COM O CONSRTO DO CELULAR

» Isabela Ribeiro  
Asa Norte

A estudante Isabela Ribeiro, 24, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, pois levou seu celular para consertar na Ultramax cell, porém, após alguns dias de uso a tela parou de funcionar repentinamente. "Eu entrei em contato com o dono da loja. Ele disse para desligar e ligar o aparelho e tirar a película para ver se ligava. Eles não querem arrumar, pois dizem que fui eu que quebrei o telefone, porém tenho até vídeo na hora que ele parou de funcionar do nada", conta a moradora da Asa Norte.

#### Resposta do Empresa

"O caso dela não é defeito de fábrica. A cliente danificou a peça e alega que foi por fenômenos paranormais. Lamento, mas display não trinca sozinho e ela me trouxe um display trincado. Por esse motivo a tela realmente não vai funcionar, pois danificou a própria peça."

#### Comentário do Consumidor

"O dono da loja está agindo de má fé e não quer cumprir o que é devido. Me forneceu uma peça danificada, pois parou de funcionar em menos de 15 dias. Essa não é a primeira vez que ele age assim e basta dar um google para ver que não sou a primeira pessoa a lidar com o desrespeito, antiética e falta de compromisso dele. Eu enviei o celular para um técnico para fazer um laudo, pois vou até o fim nessa história. Afinal, paguei caro e fui enganada, desrespeitada, xingada e humilhada quando fui pessoalmente buscar a nota fiscal que o mesmo se recusou a fornecer", argumentou.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852