

Consumidor Direito + Grita

Subir os preços dos produtos às vésperas do esperado dia de promoções é caracterizado como publicidade enganosa. Tanto nas vendas presenciais quanto nas on-line, a atitude é ilegal e pode ser penalizada, conforme a lei

Black Friday: cuidado com possíveis golpes

» ANNA BEATRIZ SANTOS

Em meio à expectativa das compras da Black Friday, surge uma preocupação legítima: a prática de algumas empresas de inflar os preços dos produtos na véspera do evento, simulando descontos vantajosos no dia. Esse comportamento, caracterizado como publicidade enganosa, é ilegal e passível de penalidades conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

De acordo com a especialista em direito do consumidor Fernanda Chiaradia, é crucial que os consumidores estejam atentos e monitorem cuidadosamente as ofertas anunciadas. "Há empresas que sobem o valor dos produtos na véspera da Black Friday para depois abaixar, e aí simulam um desconto", acusa. Ela afirma que essas empresas que manipulam preços para criar a ilusão de descontos podem enfrentar sanções legais, incluindo detenção de três meses a um ano.

Mira Gomes, 35 anos, pretende aproveitar as ofertas da Black Friday e está de olho nas promoções. Ela planeja comprar uma estante para a sala de casa. "Já faz um tempo que pesquiso e está na média de R\$ 1,8 mil e R\$ 2 mil, sem a promoção da Black Friday." Além de ter um emprego fixo com secretária administrativa, Mira tem seu próprio negócio com venda de comidas e a renda que ganhou com as vendas será usada para comprar a estante de seus sonhos. "Estou aguardando o evento para tentar uma promoção. Por conta do dinheiro extra das minhas vendas, vou conseguir pagar à vista. Espero conseguir um bom desconto e assim economizar mais", relata.

Apesar da ansiedade para 24 de novembro, a auxiliar segue atenta aos preços e às possíveis enganações. "Não acho que as compras fiquem tão baratas assim aqui no Brasil. Por isso, pesquisei muito os modelos e preços há dois meses atrás. Assim, na Black Friday,

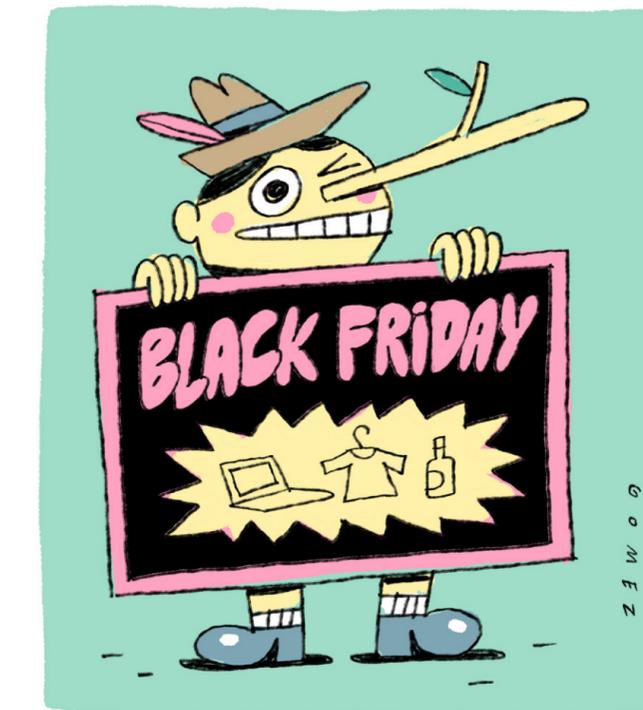
saberei exatamente se é Black Friday ou Black Fraude", brinca.

A advogada destaca a estratégia de alguns lojistas que anunciam produtos a preços mais baixos, mas elevam os valores quando adicionados ao carrinho de compras. "Para o consumidor garantir que as ofertas anunciadas são legítimas, ele precisa monitorá-las. É necessário acompanhar o preço daquele produto junto à empresa que ele pretende comprar, sempre documentando para que, se houver uma simulação de desconto, ele consiga reivindicar junto ao Procon um desconto verdadeiro, não simulado."

A Black Friday, apesar de suas ofertas atrativas, exige vigilância e reconhecimento dos direitos do consumidor para evitar surpresas desagradáveis. Os consumidores são aconselhados a agir com cautela, documentar todas as transações e, caso se tornem vítimas de práticas enganosas, buscar apoio junto aos órgãos de defesa do consumidor. "Não se tem uma legislação específica, mas uma estrutura do próprio código, que proíbe propaganda enganosa em situações mais graves, como golpes e fraudes. Os consumidores são orientados a registrar um boletim de ocorrência. Esse procedimento é vital quando a compra resulta em estelionato, garantindo que a questão seja tratada tanto na esfera civil quanto criminal", afirma a advogada Fernanda.

Golpes virtuais

Além de ficar atento a compras feitas em loja de forma presencial, o aumento de atenção amplia ainda mais em casos de compras on-line, pois, com o crescimento da mesma, o número de golpes virtuais também aumentou. De acordo com os dados coletados a partir de boletins de ocorrência e divulgados na nova edição do Anuário Brasileiro de Segurança Pública, os casos de estelionato virtual passaram de 120.470 em 2021 para



200.322 no ano passado. As dificuldades encontradas pela polícia para conter esse tipo de crime são apontadas como um dos motivos para o aumento no número.

Fazer compras no conforto de casa parece algo muito mais atrativo, mas é extremamente importante estar em alerta. Eduardo Santos, 23, costuma fazer compras pela internet e afirma tentar, ao máximo, manter seus dados protegidos. "Quando faço uma compra por meio de site, eu gero um cartão virtual de até 24h. Dessa forma, acredito que se alguém tentar usar o meu cartão depois desse prazo não será possível", conta. O jovem também está ansioso pela Black Friday, já que

aguardou o ano inteiro para comprar peças para dar um upgrade em seu computador e uma cadeira mais confortável para o seu escritório. "Eu trabalho home-office, estou olhando os preços dos produtos que eu quero desde o mês de julho, porque meu trabalho demanda que eu fique muito tempo sentado. Preciso de uma cadeira mais agradável", relata.

O advogado e especialista em direito do consumidor Walbert Oliveira Filho afirma que golpes geralmente envolvem o roubo de dados sensíveis como número de identidade e do cartão de crédito, trazendo inúmeros transtornos, com a utilização indevida dessas informações.

"Os principais golpes virtuais desta época envolvem phishing, que é a criação de páginas falsas de empresas de vendas e instalações de malware, que são softwares maliciosos que se instalam quando as páginas desprotegidas são acessadas", explica.

Walbert destaca que a produção de páginas fraudulentas inclui a elaboração de anúncios pagos, aplicativos, e-mails, perfis em redes sociais, mensagens de celular e websites. Com um formato que parece inofensivo, as pessoas confiam nas ofertas e acabam compartilhando dados confidenciais, como números de cartão e senhas. Com esse golpe os consumidores são iludidos por criminosos que exploram os nomes de empresas respeitáveis, causando prejuízos tanto aos consumidores quanto aos varejistas. "Aqui é importante sempre tomar cuidado com ofertas muito impressionantes, genéricas e sites sem certificação, que geralmente fazem uso de uma técnica conhecida como cybersquatting, que consiste em trocar, remover ou adicionar algum caractere ao endereço da página para enganar os consumidores", alerta o especialista.

No entanto, caso você perceba que realmente foi vítima de um golpe, a primeira atitude é manter a calma e buscar os canais de atendimento on-line da empresa, como a ouvidoria e o SAC, tendo em conta que a empresa pode também estar sofrendo com o golpe. Outra ação importante é contatar seu banco ou sua operadora de cartão de crédito para informar a fraude, além de buscar medidas alternativas para solucionar o conflito, como conciliação e mediação. O Procon orienta que o consumidor que se sentir lesado ou tiver problemas nas compras durante a Black Friday, registre reclamação em um dos dez postos de atendimento presenciais do órgão ou faça a reclamação pelo e-mail 151@procon.df.gov.br.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

» PROCEDIMENTO ESTÉTICO SEM RESULTADO

LILLY ESTÉTICA

» ZENILDA NUNES, 49

No início do ano, Zenilda pagou quase R\$ 5 mil na compra de três procedimentos estéticos na Lilly Estética, localizada no Gilberto Salomão. No entanto, após aguardar seis meses, prazo máximo para avaliar os resultados, a cliente alega não ter obtido sucesso e afirma que os procedimentos não foram refeitos, conforme prometido pela empresa.

A insatisfação levou Zenilda a buscar uma solução. "Falaram que iriam devolver o dinheiro, já fiz três agendamentos para poder devolver o dinheiro e ainda não o fizeram", reclama.

A consumidora relata que, após negociações, um acordo foi alcançado para o reembolso do valor. Porém, a cliente informa que continua sendo debitada em seu cartão de crédito, com mais 10 parcelas pendentes. "Até o mês de novembro, o reembolso ainda não foi efetuado e a empresa não deu esclarecimentos," afirma.

Resposta da empresa

» "Foi enviado e-mail a ela, vai ser encaminhado outro e-mail atualizando"



» DIFICULDADE PARA AGENDAR CIRURGIA

HOB - CLÍNICA OFTALMOLÓGICA

» ANA LUIZA GOMES, 22

Ana Luiza afirma que está enfrentando desafios para realizar a marcação de uma cirurgia de reparação de grau no hospital oftalmológico de Brasília. Ela buscou atendimento há cerca de três semanas e passou por consultas e exames necessários para o procedimento.

Após a liberação do médico para a cirurgia, a paciente foi instruída a dirigir-se à central de marcação de cirurgias para obter orçamentos. Com pressa, solicitou que os orçamentos fossem enviados por telefone ou e-mail, a fim de evitar uma espera prolongada no local.

Entretanto, passadas mais de uma semana, a paciente afirma não ter recebido os orçamentos solicitados. Suas tentativas de comunicação por mensagem e telefone não obtiveram sucesso, resultando em respostas vagas e na indicação de que a resolução do problema só seria possível presencialmente. "O meu objetivo era ter feito a cirurgia este mês. Então, assim, só estão prolongando e eu não estou entendendo o motivo", lamenta.

Resposta da empresa

A empresa não respondeu ao Correio, mas assim que o jornal contactou o HOB, a paciente informou que o hospital entrou em contato com ela e mandou os orçamentos.

Comentário do consumidor

» "Enviaram mensagem agora, inacreditável como o Grita do Consumidor resolve", comemorou.

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
- » 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