

Consumidor Direito + Grita

A data mais esperada do ano pelos consumidores está se aproximando e, com ela, a necessidade de cautela. Para evitar armadilhas, garantir ofertas reais e boas compras é preciso tomar alguns cuidados

Como fazer compras seguras na Black Friday

» FERNANDA CAVALCANTE*

Markada para 29 de novembro, a Black Friday de 2024 está chegando. Com o método de pagamento definido e a lista de itens em mãos, o consumidor deve tomar alguns cuidados. Por trás de ofertas irresistíveis há armadilhas à espreita, como preços inflacionados e fraudes. Para garantir sucesso nas compras, especialistas recomendam pesquisar antes de clicar, definir um orçamento e verificar a reputação das lojas.

A fiscalização de publicidade durante essa data é realizada principalmente pelo Procon-DF, que monitora ofertas e preços para garantir a conformidade com o Código de Defesa do Consumidor. Em 2023, cerca de 70% dos estabelecimentos fiscalizados apresentaram irregularidades, como falta de clareza nos preços e nos descontos. Para a Black Friday deste ano, o órgão já anunciou que os fiscais monitoram as lojas de e-commerce registrando as ofertas anteriores ao evento da Black Friday. E não farão plantão de atendimento no dia 29/11.

É permitido que estabelecimentos pratiquem preços diferentes entre lojas físicas e on-line. Essa variação é justificada pelos custos operacionais distintos, como aluguel e salários que impactam os preços nas lojas convencionais. No entanto, a transparência é essencial, as informações sobre preços devem ser claras e acessíveis ao consumidor. O Código de Defesa do Consumidor não proíbe essa prática, desde que não haja preços abusivos e que o consumidor seja informado adequadamente sobre as condições de compra.

Com a popularização das compras pela internet, é fundamental que os consumidores adotem cuidados semelhantes aos de uma compra tradicional. "Um dos principais riscos associados a esse tipo de transação é o adiamento do pagamento sem a garantia de que o produto será entregue conforme esperado. Para evitar surpresas desagradáveis, algumas práticas podem ser seguidas", aconselha Leonardo Fragola, especialista em crimes cibernéticos.

Na pandemia, Lara Souza sofreu uma invasão em casa e perdeu seu notebook que, além de servir como ferramenta de trabalho, era útil para sua esposa. "Pesquisamos sobre o produto durante quatro meses, e ele variou de R\$ 6 mil a R\$ 7 mil, mas, na última semana de novembro conseguimos por R\$ 4 mil. Desde então, sempre fazemos esse planejamento para os itens que estamos precisando no momento", declara. A forma de pagamento escolhida foi cartão de crédito, e dividiu em 10 vezes.

O especialista, Leonardo, ressalta que utilizar cartão de crédito é uma das melhores maneiras de proteger o investimento ou outro serviço de pagamento que atue como intermediário entre você e a loja. Plataformas oferecem uma camada extra de segurança, pois, em caso de não recebimento da mercadoria, ou se ela não estiver conforme o que foi comprado, o reembolso é feito pelo sistema de intermediação, e não diretamente pela loja.

Optar por lojas virtuais nas quais já foram realizadas compras anteriormente também pode aumentar a segurança da transação. "Caso seja considerada uma loja virtual, é essencial verificar a reputação do lojista. Analisando o tempo em que o vendedor está na plataforma e observando as avaliações e reclamações de vendas anteriores. Quanto mais antiga e bem avaliada for a conta do lojista, maior será a segurança da compra", continua.

A plataforma "Reclame Aqui" também desempenha um papel crucial na fiscalização de sites e lojas on-line, oferecendo uma forma de interação entre consumidores e empresas. Os usuários podem pesquisar a reputação de uma empresa, ler reclamações e verificar como essas questões foram resolvidas. A transparência ajuda o consumidor a tomar decisões antes de realizar as compras.

Por último, é importante sempre verificar se o site exibe informações completas sobre a empresa, como nome, CNPJ ou CPF do vendedor, endereço físico e eletrônico. Esses dados são cruciais para garantir que o cliente possa entrar em contato caso haja algum problema.



Para mais segurança, pode-se consultar a situação cadastral da empresa na Receita Federal por meio do site oficial.

Experiências

Jéssica Nascimento, 32, gosta de comprar de tudo nessa época do ano. Com os preços mais em conta ela adquire passagens aéreas, eletrônicos e maquiagens. Para ela, o desconto precisa ser de no mínimo R\$ 50 reais e com frete gratuito. Mas, no ano passado, ela viveu uma experiência negativa. "Comprei perfumes e maquiagens com descontos muito vantajosos em uma loja virtual.

Entregaram minha compra pra outra pessoa e, até provar o engano, foi uma dor de cabeça", conta. Depois disso, a empresa informou que devolveria o dinheiro, mas não os produtos. "Só que eu queria os produtos, já que não conseguiria comprar pelo mesmo valor. Mas, alegaram que estavam fora de estoque. Então recebi o valor e fiquei sem o que eu queria", completa.

Os direitos do consumidor em casos de atraso, cancelamento ou defeito incluem a possibilidade de indenização e reparação. O CDC estabelece prazos para reclamações, como explica Watson Silva. "São 30 dias para

produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis, contados a partir da entrega ou conclusão do serviço. Se o fornecedor não resolver o problema em 30 dias, o consumidor pode exigir troca, devolução do valor ou abatimento proporcional. Para reclamar, é necessário formalizar a queixa por escrito e guardar comprovantes. A indenização por danos pode ser solicitada judicialmente", expõe.

Cícero Martins, advogado especialista em direito do consumidor, lembra que a loja deve cumprir a oferta e o consumidor deve entrar em contato com o vendedor. "De forma

escrita preferencialmente, visando utilizar tal notificação como prova em futuro processo ou reclamação", declara. "Se não passaram sete dias em que foi efetuada a compra, o consumidor pode ainda fazer uso do direito de arrependimento, solicitando a desistência da compra e a devolução integral do valor pago, incluindo a despesa com frete", pontua. A consulta pode ser feita junto ao Procon ou por meio de plataformas de resolução de conflitos, como o consumidor.gov.br.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

Golpes mais comuns e como evitá-los

Aumento de preços ou desconto falso

» O mais comum dos golpes, o desconto falso ocorre quando varejistas aumentam os preços dos itens antes da Black Friday e depois os reduzem, fazendo parecer que estão oferecendo um desconto, quando, na verdade, estão vendendo pelo preço original do produto ou até mais caro.

Isca e troca

» Na isca e troca, o varejista anuncia um produto a um preço baixo, mas, depois informa ao comprador que ele está esgotado, tentando vender a ele outro produto semelhante, mais caro.

Frete mais caro que o produto

» Para "surfear a onda" da data, alguns comerciantes podem oferecer grandes descontos em seus produtos, mas tentam compensar com um valor exorbitante para o envio, gerando uma taxa de frete ainda maior que o valor do item a ser comprado.

Mudança de preço durante a compra

» É comum que empresas trabalhem com descontos por "escassez de tempo", com prazo limitado para uso, com os famosos relógios de "contagem regressiva". Durante a Black Friday, não é diferente.

Fonte: Procon-DF

» MAX

TRANSPARÊNCIA DAS PLATAFORMAS

A consumidora Rosana Calmon Nylon expressou sua indignação com a MAX, questionando a decisão da plataforma de streaming em disponibilizar apenas a primeira temporada de um seriado que conta com três já gravadas. "Eu assinei a plataforma por promessa de um primeiro anúncio que prometia que *Duna: A profecia* estaria disponível em 17 de novembro. E, agora, fico sabendo que vou ter que pagar mais mensalidades porque eles não podem lançar tudo de uma vez. Isso é enganação", reclama.

» Resposta da empresa:

"Essa série é uma produção original de outra plataforma e a decisão de lançar apenas uma temporada se deve a acordos de licenciamento específicos. Entendemos a frustração dos nossos usuários e reafirmamos nosso compromisso em oferecer um catálogo diversificado e de qualidade. Estamos constantemente trabalhando para expandir nossas ofertas e garantir que nossos assinantes tenham acesso ao melhor do entretenimento."

» Comentário do consumidor

Compreendo, mas é essencial que a MAX reavalie sua abordagem e melhore a transparência em relação ao seu catálogo.



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