

Consumidor Direito + Grita

Já passou pela frustração de comprar um produto e depois descobrir que a promoção nunca existiu? Fique atento aos cuidados na hora das compras para evitar golpes

Black Friday: saiba como aproveitar as promoções com segurança

» LAÍZA RIBEIRO*

Omês de novembro, quando ocorre a Black Friday, é o mais esperado por quem quer comprar um sofá novo, trocar de celular, de TV ou renovar as peças do guarda-roupa. Mas não custa nada alertar: é preciso que os consumidores prestem atenção aos valores dos produtos desejados, para evitar falsas promoções ou até golpes.

Nessa época do ano, todos têm os mesmos direitos de sempre: acesso à informação clara, aos mesmos preços anunciados pelos lojistas, garantia legal e direito à troca e ao arrependimento. É comum, no entanto, que algumas lojas anunciem descontos falsos, aumentando os preços dias antes, para parecer que o desconto é verdadeiro depois.

“Essa prática é considerada publicidade enganosa, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Os lojistas devem ser transparentes, os descontos precisam ser reais em relação ao valor praticado anteriormente, e não maquiados”, explica o especialista em direito do consumidor Ícaro Ferreira.

Propaganda enganosa é toda informação que induz o consumidor ao erro, como promoções falsas ou informações que foram omitidas. Além disso, segundo o art. 66 do CDC, fazer afirmações falsas, como “últimas unidades” ou “promoção válida até a meia-noite”, também violam o CDC, podendo gerar punições ao lojista, como multas e detenção de três meses a um ano.

A contadora Ana Gláucia, 33 anos, foi vítima dessa prática na compra de um notebook. Ela conta que sempre aproveitou as promoções da Black Friday e gosta de pesquisar bastante antes de fechar qualquer negócio, seja on-line, seja em lojas físicas. Porém, há dois anos, Ana precisou trocar seu notebook e decidiu que aquele seria o momento perfeito para a aquisição.



“As promoções em novembro são excelentes, então, eu quis aproveitar para comprar tudo o que precisava e algumas coisas que já estava querendo há um tempo”, relembra.

Após olhar em alguns sites e lojas físicas, a contadora decidiu comprar em um estabelecimento onde o produto estava com 40% de desconto. Ana não precisou pagar frete e nenhum tipo de taxa a mais, o que a fez sentir que estava realmente economizando. Porém, algumas semanas após a compra, ela entrou no site da loja para ver outro produto e viu que o computador que ela havia comprado estava com o mesmo valor da promoção, mas sem nenhum desconto aplicado. “Eu lembro que fiquei bem chateada. Eu paguei R\$ 1.200 no computador achando que o preço original fosse R\$ 2 mil, mas na verdade, eles

tinham aumentado o preço antes da promoção. Eu me senti lesada depois que vi o que realmente tinha acontecido”, lamenta.

No caso de Ana, a orientação dada pelo Procon é que o consumidor guarde todos os registros da compra e da publicidade, incluindo a nota fiscal e uma foto ou cópia da propaganda ou anúncio da promoção. O consumidor deve entrar em contato com a loja e exigir que a oferta seja cumprida e, caso o problema não seja resolvido, ele pode abrir uma reclamação no Procon e nos demais órgãos de defesa do consumidor.

Olhos abertos

Publicidades enganosas não são o único problema que os consumidores enfrentam durante o período de promoções, como a Black Friday.

Assim como Ana Gláucia gosta de aproveitar os descontos, os golpistas também aproveitam a época para fazer suas vítimas.

A estudante Luísa Andrade, 19, sabe bem como é passar pela frustração de comprar um produto e, apenas depois do pagamento efetuado, perceber que o anúncio era falso. “Eu tinha juntado o dinheiro do meu estágio para comprar um fone original para mim, e meu pai me aconselhou a esperar até a Black Friday porque tudo fica bem mais barato. Quando eu fui comprar o fone, pesquisei o nome da loja e cliquei no primeiro link, já que ele parecia ser o verdadeiro, além de estar indicado como patrocinado”, diz Luísa.

Segundo a jovem, o site era muito parecido com o da loja oficial e passava confiança para os

Previna-se

- Acompanhe o valor do produto desejado e defina uma lista de prioridades;
- Busque a reputação da loja em sites como o portal Consumidor.gov.br e verifique se o CNPJ da loja está ativo e se a empresa tem canais de atendimento;
- Compare preços em sites confiáveis, analise se o desconto se alinha ao histórico de preços e evite promoções com percentuais de desconto extremamente altos em lojas que você não conhece ou não apresentam informações claras sobre o produto;
- Fique atento às condições de pagamento e ao valor do frete e escolha métodos de pagamento seguros, como cartões de crédito;

- Exija seu direito ao arrependimento. Em compras on-line, tenha em mente que você pode devolver o produto em até sete dias e se informe sobre a política de devolução e reembolso na loja.

Canais de atendimento e apoio ao consumidor

- Senacon** — atua na proteção dos direitos do consumidor e pode orientar sobre situações que envolvem compras on-line;
- Portal consumidor.gov.br** — canal direto para denúncias e resoluções de conflitos com empresas;
- Procons locais** — órgãos de defesa do consumidor presentes em todos os estados e o DF e que ajudam na fiscalização e resolução de conflitos.

Fonte: Gov.br

compradores. Após finalizar a compra, o site informava que o código de rastreio seria enviado em até 24 horas, mas após esse período, ela percebeu que o código não iria chegar, assim como o seu produto. “Eu entrei novamente no link que eu fiz a compra para achar o contato do SAC. Como eu estudo tecnologia, aproveitei para analisar a página e vi que muitos dos comandos eram apenas imagens, não funcionavam realmente. Eu entrei em contato com a loja oficial, para saber o que podia ser feito, mas eles não poderiam resolver o meu problema, pois a compra foi feita em um site não oficial”.

“Para garantir maior segurança nas compras on-line, o consumidor deve desconfiar de preços muito baixos, pois eles são um forte sinal de fraude”, alerta o Procon. O

consumidor também deve se atentar quanto à segurança do site. O endereço eletrônico deve começar com https:// e exibir o ícone de um cadeado. Além disso, desconfie de sites que aceitam somente pagamentos via Pix, transferência bancária ou boleto.

Verificar a reputação da loja antes de finalizar a compra é essencial. Sites como o Reclame Aqui e o Consumidor.gov.br ajudam a saber se a loja é confiável e quais foram as experiências dos outros compradores. O site deve exibir claramente o CNPJ da empresa, um endereço físico e um canal de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Por fim, o consumidor não deve informar dados do seu cartão de crédito em redes sociais”, recomenda o Procon.

*Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates

»BRASÍLIA SHOPPING MEIA-ENTRADA

O estabelecimento estava com uma experiência para as crianças, com o tema de super-herói. Rafaela Diniz, 34, levou o filho para participar desse evento. Segundo ela, o anúncio constata que os ingressos apresentavam opção de meia-entrada e inteira. Ao chegar lá, a produção informou que a meia-entrada era somente mediante doação de agasalho, não pessoas com direito a pagar meia por lei poderiam comprá-la sem a doação. “Ao questionar também sobre a nota fiscal para poder reaver algo posteriormente, fui informada que eles não emitiam nota fiscal pelo serviço. Fui até a administração para reclamar, eles disseram apenas que mudariam a conduta”, afirmou.

Resposta da empresa:

» “O Brasília Shopping esclarece que, no caso relatado, o pagamento da meia-entrada para a atração infantil seguiu o regulamento disponível logo na entrada do evento. Em relação à emissão de nota fiscal, trata-se de uma operação realizada por empresa terceirizada, que, excepcionalmente naquele dia, apresentou problemas técnicos. Ao procurar a administração do shopping, a cliente teve seu relato acolhido e recebeu todas as informações diretamente do coordenador de marketing do Brasília Shopping, que esclareceu suas dúvidas no momento do atendimento.”

Resposta da consumidora:

» “De fato, estava no regulamento na entrada da atração que a meia-entrada era mediante doação de agasalho. Porém, o meu



questionamento foi que um regulamento não poderia sobressair uma lei. Existe lei que algumas categorias têm direito à meia-entrada. Fora isso, no banner que estava no Instagram deles dizia que tinha meia-entrada e a meia-entrada social (mediante doação). Eu fui informada pela pessoa que estava na atração que eles não emitiam nota fiscal e que a meia-entrada era só mediante a doação do agasalho.”

»SEGUROS UNIMED MARCAÇÃO DE CIRURGIA

Aléxia Renata, 27 anos, solicitou a autorização de uma cirurgia ortognática em 25 de março deste ano. O plano de saúde respondeu, pedindo exames complementares em 31 de março. Em junho, Aléxia foi demitida da empresa em que trabalhava e foi informada de que o plano empresarial permaneceria ativo até 27 de julho. O primeiro pedido de autorização foi enviado para um hospital que não atendia pelo plano, por isso, foi negado. Em seguida, um segundo pedido foi feito e chegou a ser analisado pela junta médica, mas o processo demorou e a autorização só saiu em 30 de julho, quando o plano já estava fora do prazo de vigência. Além disso, a liberação foi feita para um fornecedor de materiais não credenciado ao hospital onde a cirurgia foi aprovada. “O plano disse duas vezes que meu médico pode marcar a cirurgia, mas o hospital afirma que não é possível por causa do fornecedor incorreto”, contou Aléxia.

Resposta da Empresa:

» “A Seguros Unimed informa que a cirurgia ortognática solicitada pela segurada Aléxia Renata Costa Silva está autorizada e que não haverá o cancelamento desta liberação devido ao término de contrato. A Seguradora está regularizando a pendência entre fornecedor e o hospital indicado pelo médico assistente, para que o procedimento seja realizado em breve. A Companhia segue à disposição para novos esclarecimentos e reitera o seu compromisso com a saúde de excelência junto aos seus clientes, em todo o país.”

Resposta da Consumidora:

» “Eles entraram em contato comigo, pediram desculpas e falaram que em breve irão liberar. Falaram que pessoas da parte técnica de autorização vão entrar em contato comigo para combinar tudo, me deixar a par de tudo em relação à autorização e à cirurgia. Estou no aguardo agora.”

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