Golpes da Black Friday:
especialista dá dicas para se proteger na data

Maria Eduarda Lavocat

maure

A Black Friday se tornou uma das principais datas do varejo no Brasil, movimentando milhões de consumidores em busca de descontos atrativos. Porém, o aumento das compras on-line e o clima de urgência típico das promoções também ampliam o espaço para golpes. Sites falsos, ofertas irreais, perfis fraudulentos nas redes sociais e tentativas de roubo de dados são algumas das práticas mais comuns.

Para além da perda financeira imediata, o consumidor corre riscos de ter suas informações vazadas, a segurança digital comprometida e até problemas futuros de crédito. Por isso, estar atento e adotar cuidados básicos de segurança é essencial para aproveitar as ofertas sem cair em fraudes.

A advogada especialista em direito digital e membro da Comissão Especial de Privacidade e Proteção de Dados da OAB/SP, Antonielle Freitas, afirma que, nesta data, os consumidores devem focar em três pilares essenciais: a verificação da confiabilidade da loja, a validação da veracidade da oferta e a proteção de seus próprios dados pessoais e financeiros.

"Na prática, isso significa que, antes de qualquer compra, é crucial checar o rodapé da página da loja em busca do CNPJ, razão social e endereço físico, além de canais do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). A ausência dessas informações já é um sinal de alerta, pois o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 6º, exige informação clara e adequada", declara a especialista.

Em relação às ofertas, ela afirma que o consumidor deve sempre desconfiar de descontos muito acima da média do mercado, especialmente em produtos de alta demanda. "É sempre recomendável comparar o preço com outros sites confiáveis. Ofertas 'boas demais para ser verdade' geralmente são, de fato, falsas", ressalta.

A proteção de dados também é crucial. Antonielle Freitas recomenda nunca fornecer senhas, códigos de verificação ou dados bancários em formulários suspeitos. A melhor prática, segundo ela, é utilizar cartões virtuais ou carteiras digitais, que geram números descartáveis ou tokenizados, limitando a exposição dos dados reais do cartão. "Além disso, certifique-se de que o site possui o certificado de segurança HTTPS (o cadeado ao lado da URL) e evite fazer compras em redes Wi-Fi públicas sem o uso de uma VPN, para garantir a segurança da sua conexão", orienta.

De acordo com a advogada, entre os golpes mais comuns está o do Pix, frequentemente associado a anúncios com preços muito abaixo do mercado, veiculados em redes sociais, sites pouco conhecidos ou perfis informais. Nesse tipo de golpe, os criminosos costumam insistir no pagamento via Pix para contas de pessoa física, prometendo um desconto exclusivo, e desaparecem assim que recebem o valor.

Outro golpe recorrente, segundo a especialista, envolve lojas virtuais reais, mas que não entregam o produto, atrasam sem justificativa ou enviam itens diferentes dos anunciados. Essas práticas configuram abuso e descumprimento da oferta, infringindo o Código de Defesa do Consumidor.

Também são frequentes os casos de clonagem de cartão e uso indevido de dados obtidos por meio de sites falsos, formulários fraudulentos e vazamentos de bases de empresas. Para completar, ainda há o phishing, golpe que consiste em links e anúncios enganosos que imitam grandes varejistas e conduzem consumidores a páginas que coletam dados sensíveis, números de cartão e até senhas.

Caso o consumidor caia em um golpe, algumas medidas precisam ser tomadas imediatamente. Antonielle Freitas recomenda que, em fraudes envolvendo Pix, o banco ou fintech seja acionado para solicitar a abertura da contestação e o bloqueio cautelar dos valores, por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Também é fundamental registrar um boletim de ocorrência, reunir prints, comprovantes e dados da conta de destino, além de registrar reclamação no Banco Central, caso o atendimento não seja satisfatório.

Nos casos de produto não entregue ou divergente, a advogada recomenda tentar resolver com a loja pelos canais oficiais, acionar o chargeback no cartão de crédito ou abrir disputa em plataformas intermediadoras de pagamento. O Procon e o Consumidor.gov.br também são ferramentas importantes para resolver conflitos, segundo a advogada. No caso de clonagem de cartão, o caminho, de acordo com a especialista, é bloquear o cartão de imediato, solicitar uma nova via, contestar compras desconhecidas e registrar ocorrência.

Boa parte dos golpes depende do uso indevido ou do tratamento inadequado de dados pessoais, o que torna a LGPD essencial na proteção do consumidor. Situações como vazamento de dados sem aviso, marketing agressivo sem consentimento ou falhas graves de segurança podem ser denunciadas à empresa responsável e, se necessário, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

"O consumidor tem direito à confirmação de tratamento, correção e eliminação de dados excessivos, além de informações claras sobre compartilhamento com terceiros", afirma.

Para evitar golpes, algumas medidas práticas fazem diferença. Antonielle destaca a importância de verificar a reputação da loja, conferir CNPJ e dados de contato e pesquisar reclamações em plataformas como Reclame Aqui e Consumidor.gov.br.

Além disso, é preciso analisar com desconfiança promoções com descontos muito acima da média e links recebidos por e-mail, WhatsApp ou SMS. Esses devem ser evitados: sempre prefira digitar diretamente o endereço da loja no navegador.

"A regra de ouro para o reconhecimento rápido é fazer três perguntas: o preço é compatível com o mercado? O canal de comunicação é oficial e verificado? Estão pedindo mais dados do que o necessário para aquela etapa da compra? Se a resposta a qualquer uma delas for não, desconfie."

A escolha do meio de pagamento também influencia a segurança da compra; o cartão de crédito, por permitir contestação, costuma ser mais seguro que transferências diretas. Reforçar a segurança digital com senhas fortes, autenticação em dois fatores, antivírus atualizado e evitar redes Wi-Fi abertas também é essencial.

"A Black Friday não precisa ser um ambiente de risco. Ela pode cumprir seu propósito de oferecer boas oportunidades de compra, desde que o consumidor esteja atento aos sinais de fraude, desconfie de ofertas excessivamente vantajosas e proteja seus dados pessoais", declara a advogada. Segundo ela, a informação é a principal forma de defesa: conhecer o funcionamento dos golpes, entender como usar ferramentas como o MED, o chargeback, o Procon, o Consumidor.gov.br e a ANPD e, sobretudo, agir rapidamente em caso de suspeita faz toda a diferença.