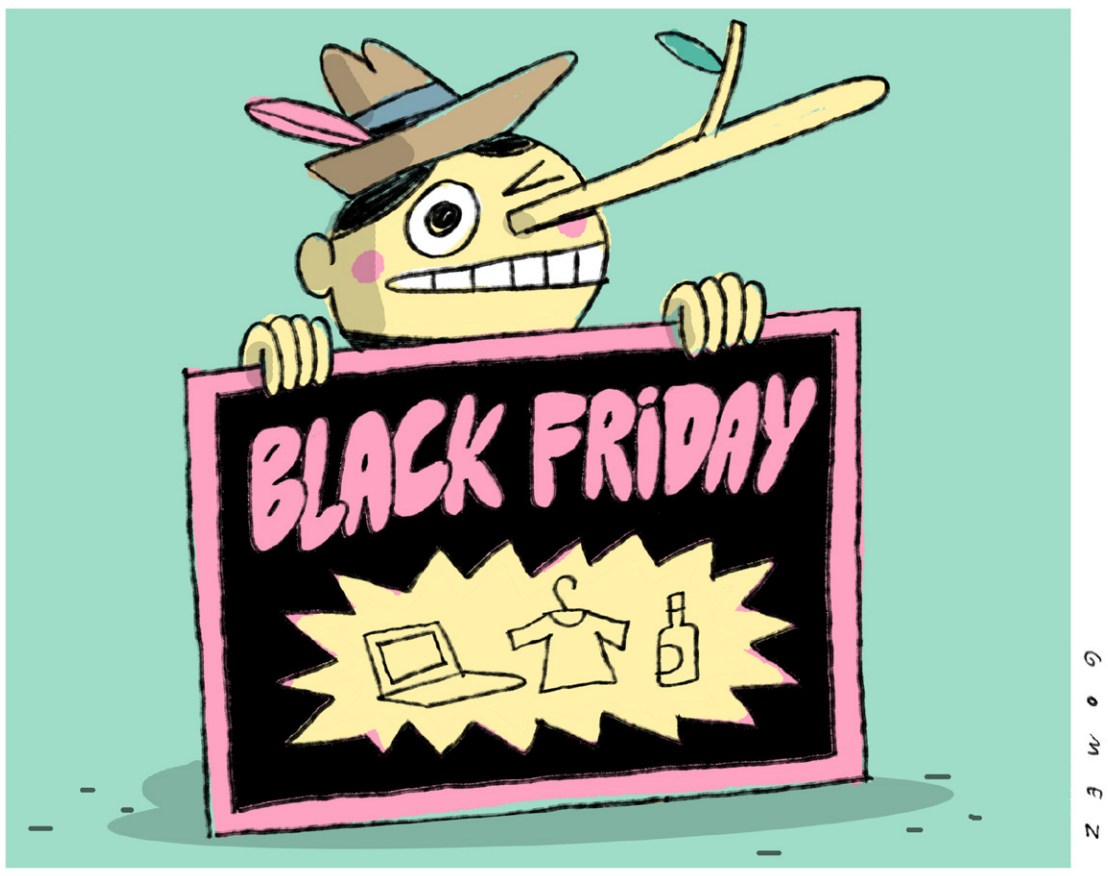
Consumidor Direito + Grita

A Black Friday está chegando e com ela vêm diversas promoções com preços acessíveis para os consumidores. Mas, por vezes, quem estava se planejando para adquirir um produto, acaba se frustrando no final

Promoção à vista, prejuízo alcançado

» JOSÉ GHESTI



A Black Friday é uma época em que consumidores aguardam ansiosamente para chegar. Produtos que eram caros ficam com promoções que tornam o preço acessível, fazendo pessoas se espremerem para conseguir obtê-los. No entanto, é também uma época em que diversos consumidores são passados para trás e acabam se frustrando. Casos em que, antes da Black Friday, comerciantes aumentam os preços para reduzi-los na época da grande promoção, ou vendas fraudulentas feitas pela internet no período promocional. Com a Black Friday se aproximando, na próxima sexta-feira, consumidores relatam problemas que enfrentaram nesta data.

João Rafael, 20 anos, é uma das pessoas que sofreram com a metade do dobro, que é quando um produto tem uma alta no preço dias antes da Black Friday e, no período de promoções, têm um desconto que retorna ao valor original. No seu caso, ele pretendia adquirir um videogame e um jogo por um preço mais acessível. Ele acompanhava os preços dos produtos em uma grande rede do varejo para comprá-los. "Não comprei por impulso e planejei esperar a Black Friday. Afinal, é a época do ano em que aparecem as melhores promoções. Vai que eu economizasse uma boa quantia?", diz.

Porém, a realidade foi outra. Segundo ele, o videogame, que custava originalmente R$ 3.499, era anunciado por R$ 4.699, com um desconto de R$ 3.999. Já o jogo custava R$ 449,90, teve um aumento para R$ 549,90 e, na promoção, retornou para o preço original. No fim, o conjunto dos itens que João pretendia comprar ultrapassou R$ 4.400. "Economizei durante meses, segurei a vontade de comprar, resisti as oportunidades anteriores e esperei justamente pela época em que deveria encontrar os melhores preços, mas, infelizmente, não aconteceu o que eu planejava e acabei me frustrando", lamenta.

Golpes on-line

Assim como João, Andressa Silva, 21, sentiu-se enganada, mas no caso dela, o golpe foi pela internet. Na época, ela pretendia comprar um tênis original de uma marca famosa, que custava cerca de R$ 700. Com isso, ela decidiu esperar a Black Friday e comprar o produto pela internet, por meio de uma loja on-line, onde encontrou o calçado que buscava por R$ 300. "Eu estava esperando ansiosa pela promoção para comprar por um preço mais acessível e, como pela internet as coisas tendem a ser mais baratas, decidi comprar por lá", relata.

Mas o que Andressa não esperava era ser vítima de um golpe. Quando o produto chegou na sua casa, ela relata que a caixa em que estaria o suposto tênis estava leve demais. Ao abrir o pacote, no lugar do sonhado tênis, ela se deparou com pedras dolomitas. "Quando eu vi que tinha caído em um golpe fiquei espantada. Na mesma hora, fui atrás do vendedor para fazer a devolução, mas ele havia sumido do sistema do site", conta

O que diz a lei

A advogada especialista em direito do consumidor Tays Cavalcante orienta que, quando ocorre a chamada "metade do dobro", o consumidor não avalia uma promoção pelo número do desconto, mas pelo histórico do preço do produto. Ela recomenda o interessado em algum produto acompanhe os preços com antecedência, consultando o histórico de valores em diferentes estabelecimentos.

Caso sejam identificados indícios de promoção falsa, deve-se reunir provas como capturas de tela, anúncios, datas, valores e demais informações que demonstrem a alteração artificial do preço. "Com essas provas, o consumidor poderá registrar reclamação no Procon ou na plataforma Consumidor, quando a empresa estiver cadastrada, além de comunicar a prática aos órgãos de fiscalização", explica. Ela acrescenta que se a compra foi realizada e acarretou algum prejuízo, o consumidor poderá buscar a reparação cabível.

Segundo a advogada Michelli Roos, o Código do Direito do Consumidor (CDC), no artigo 37 da Lei nº 8.078/1990, proíbe a publicidade enganosa. "Essa proteção também alcança informações sobre preços e descontos capazes de induzir o consumidor ao erro", frisa.

Ela complementa os artigos 30 e 35 do CDC. " A oferta suficientemente precisa vincular o fornecedor e asseguram ao consumidor alternativas legais diante do seu descumprimento", acrescenta.

Alertas

De acordo com Michelli Roos, os principais alertas de golpe são preços muito baixos, sites que se passam por lojas grandes, pagamento apenas por transferência bancária e mensagens por canais de comunicação. "Essas estratégias podem ser utilizadas para pressionar o consumidor a comprar rapidamente, sem verificar a autenticidade da oferta", explica

Ela reforça sobre a importância de conferir se o site é confiável, pesquisando sua reputação, verificando os dados do fornecedor e utilizando preferencialmente os canais oficiais de venda. Aponta também o Decreto nº 7.962/2013, que regulamenta o comércio eletrônico. "Os fornecedores devem disponibilizar informações claras e de fácil acesso sobre sua identificação, localização e meios de contato. A ausência desses dados é um sinal de alerta que merece atenção", esclarece.

Tays Cavalcante explica que, se o consumidor identificar uma tentativa de fraude, não deve fazer o pagamento e não expor os dados bancários, além de guardar provas como prints e links. Em caso de o consumidor já ter paga pelo produto, ele deve agir rapidamente. "Em operações realizadas por Pix, o consumidor deve comunicar imediatamente a instituição financeira e solicitar a análise do caso pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED), quando houver indícios de fraude", orienta.

Caso a compra tenha sido realizada pelo cartão, é necessário entrar em contato com o banco e solicitar a contestação da transação. Ela também recomenda procurar a polícia e registrar o boletim de ocorrência, além de formalizar a reclamação nos canais competentes.

Por fim, Tays esclarece que nem toda fraude é responsabilidade da loja ou do banco. "Essa responsabilidade dependerá da análise das circunstâncias, especialmente da existência de falha de segurança ou na prestação do serviço", explica.

Como agir

» Em caso de compras pagas por Pix, o consumidor deve comunicar imediatamente a instituição financeira e solicitar a análise do caso pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED).

» Caso a compra seja realizada por cartão de crédito, o consumidor deve entrar em contato com a instituição financeira e pedir a contestação da compra.

» Em seguida, o consumidor deve registrar um boletim de ocorrência.

» Por fim, o consumidor deve formalizar a reclamação nos canais competentes como Procon ou Consumidor.gov.

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

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@dabr.com.br*
» No caso de e-mail, favor não se 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

Reprodução/PMDF

» Acidente
MOTORISTA PERDE O CONTROLE DO CARRO E CAI DE PONTE

Um homem foi resgatado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás (CBMGO), após perder o controle do carro, sair da pista e cair de uma ponte na BR-060, na zona rural de Anápolis, na manhã de ontem. Segundo os militares, após sair da pista, o carro colidiu contra um guard rail e caiu de uma altura de 10 metros, ficando no leito de um córrego. As equipes realizaram a estabilização e o resgate da vítima. Foi necessário fazer o içamento do homem até o nível da pista. Após o resgate, a vítima foi entregue à equipe médica que estava no local, que finalizou o atendimento e fez o encaminhamento para uma unidade hospitalar.

» Fiscalização
PM APREENDE 15 IPHONES EM ÔNIBUS DE VIAGEM



Uma carga com 15 Iphones sem comprovação de origem foi apreendida em uma operação realizada na madrugada de ontem na divisa entre o Distrito Federal e Goiás. A operação aconteceu no contexto de policiamento de divisas com equipes do Grupamento Tático Rural (GTR) e do Batalhão de Polícia Rural (BPRural). A carga ilegal valiada em R$ 100 mil foi encontrada durante inspeção em um ônibus de viagem. A polícia não conseguiu identificar o responsável pelos aparelhos. As investigações continuam para identificar a origem dos celulares e o dono dos 15 celulares dos modelos Iphones 15 Pro Max, 17 Pro MAx e 18 Pro Max. A polícia não conseguiu identificar o responsável pelos aparelhos, com isso não houve prisão. A 30ª DP (São Sebastião) vai investigar o caso para identificar a origem dos celulares e o dono da carga.

» Emergência
POLICIAIS SALVAM BEBÊ QUE ESTAVA ENGASGADO

Um bebê engasgado, de cerca de 1 ano, foi salvo por policiais militares no Setor Areal, em Águas Claras. Durante o patrulhamento, os militares foram abordados pelos pais da criança que estavam em um veículo e pediram ajuda. Segundo a corporação, a criança estava inconsciente nos braços da mãe, com a coloração arroxeada e com sinais indicativos de obstrução das vias aéreas. A equipe efetuou manobras de desengasgo, tendo êxito em desobstruir os canais de respiração do bebê. Os policiais o levaram a uma unidade do Corpo de Bombeiros Militar, que assumiu a responsabilidade pelos cuidados da criança.

»Planaltina
HOMEM É PRESO APÓS DISPARAR ESPINGARDA EM RUAS

A Polícia Militar do Distrito Federal (PMDF), prendeu um homem e apreendeu uma espingarda calibre .12, após moradores de Planaltina denunciarem disparos de arma de fogo em via pública. Durante a investigação da ocorrência, os policiais localizaram o suspeito e o abordaram. Os militares acompanharam o homem até a residência dele, quando encontraram local uma espingarda calibre 12 e diversas munições de diferentes calibres e dois celulares. O homem foi preso e encaminhado à delegacia junto com as apreensões. Ele foi autuado por posse irregular de arma de fogo, disparo em via pública e posse irregular de munição. As investigações continuam para descobrir a origem da arma e das munições.