

***PROCONRJ***

**MANUAL**

**DA**

**BLACK**

**FRIDAY**

O período da Black Friday é um dos mais aguardados pelos comerciantes e consumidores. Com o grande número de ofertas, os compradores procuram os melhores descontos e os fornecedores esperam o aumento das vendas.

Para 2022, a Associação Brasileira do Comércio Eletrônico (ABComm) prevê que a Black Friday deve movimentar R\$ 6,05 bilhões no e-commerce nacional e que o número de pedidos chegue a 8,3 milhões.

Telefonia, eletrônicos, produtos de informática, eletrodomésticos, eletroportáteis, moda, beleza e saúde lideram a preferência do consumidor.

Para que todos possam aproveitar a data, sem passar por problemas, o Procon Estadual do Rio de Janeiro elaborou algumas dicas que servem de alerta para os consumidores e comerciantes. Confira!

# MANUAL DO CONSUMIDOR

# PREÇO

As grandes estrelas da Black Friday são os preços baixos. Mas o consumidor não sabe, na maioria das vezes, como é importante que o valor esteja informado de forma clara, precisa e correta. Por isso, nessa cartilha, o PROCON-RJ explica como os preços devem ser informados pelos lojistas, com base no Código do Consumidor e em outras leis relacionadas ao tema.



O preço do produto deve ser exibido no seu total à vista, além de observar os seguintes apontamentos:



- Ficar sempre visível;
- Ter a etiqueta afixada diretamente no produto, com fácil visualização pelo consumidor, sem que seja necessário chamar um vendedor para obter esta informação;

• Se o valor for disponibilizado através do uso de código referencial, este deve estar fisicamente ligado ao produto e em tamanho que possibilite sua imediata identificação. Do mesmo modo, a tabela que relaciona o código ao preço deve estar próxima ao produto a que se refere de modo que o consumidor possa visualizá-la sem qualquer esforço ou deslocamento.

- O custo total a ser pago com financiamento deve estar exposto de forma clara, com a quantidade e valor das prestações, além de juros e eventuais acréscimos e encargos que possam incidir sobre o valor financiado.



- Já pela modalidade de código de barras, as informações relativas ao preço e características do produto possuem a mesma regra, além do leitor óptico ter de estar a uma distância máxima de 15m, com sinalização que facilite a localização pelo consumidor.

# CONFIGURAM INFRAÇÕES AOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- I – utilização de letras cujo tamanho ou cor dificultem a percepção da informação, considerada a distância normal de visualização do consumidor;
- II – utilizar de caracteres apagados, rasurados ou borrados, dificultando o entendimento do consumidor ou afetando seu poder de escolha;
- III – informar apenas o valor da parcela, obrigando o consumidor a fazer o cálculo do valor total;
- IV – utilizar de referência (código) que deixe o consumidor em dúvida no momento da consulta;
- V – expor informações escritas na vertical ou em outro ângulo que dificulte sua percepção.

Essas medidas são aplicáveis também ao comércio eletrônico!



## GARANTIA



Há pelo menos três modalidades de garantia conhecidas pelos consumidores que asseguram a qualidade, eficiência e durabilidade do produto: a legal, a contratual e a estendida. Esta última, embora popularmente conhecida como um tipo de garantia, na verdade, trata-se de contrato de seguro.

A garantia legal é estabelecida pelo CDC e independe de previsão em contrato. Assim, você tem 30 dias para reclamar de problemas referentes ao produto ou serviço, se ele for não durável (um alimento, por exemplo), ou 90 dias se for durável (uma máquina de lavar, por exemplo). E o prazo começa a contar a partir do recebimento do produto ou da prestação do serviço.

A garantia contratual é oferecida de livre e espontânea vontade pelo fornecedor e deve ser dada sempre por escrito. Portanto, ela não é obrigatória. O Código de Defesa do Consumidor dispõe que a garantia contratual é complementar à legal. Desse modo, fique atento aos prazos da garantia contratual, pois se o fabricante oferecer 9 meses de garantia contratual, por exemplo, o consumidor terá os 3 meses de garantia legal e após, mais 9 meses de garantia contratual, totalizando 1 ano de garantia.

Já a garantia estendida é contratada à parte. Normalmente, é ofertada por uma outra empresa, que não tem relação com o fabricante e se trata de um seguro com coberturas específicas. Antes de contratar qualquer tipo de garantia estendida, peça para ler a apólice e verifique aquilo que, de fato, será coberto por este tipo de seguro.

**Cuidado! Nesse momento de ofertas, muitas lojas embutem o valor dessa garantia no produto, então é muito importante estar atento para não cair em armadilhas e denunciar ao Procon-RJ caso algum fornecedor esteja realizando esta prática!**





Outra questão recorrente em grandes liquidações é a venda de peças de mostruários - artigos que ficam expostos nas lojas e, geralmente, são vendidos em promoções por um preço mais em conta.



Caso a loja tenha reduzido o preço devido a um defeito, ela deve informar claramente o motivo da redução do preço e indicá-lo na nota da compra, dessa forma, o consumidor não poderá acionar a loja ou o fabricante por aquele problema já relatado. Porém, caso o problema seja outro não descrito, o consumidor poderá fazer uso de seus direitos, devendo ter a garantia legal respeitada.

O consumidor tem 30 dias de garantia para produtos ou serviços não duráveis (aqueles que se exaurem no primeiro uso ou logo após sua aquisição), e 90 dias para produtos ou serviços duráveis (computador, televisão, etc), em casos de vício de fácil constatação, contando-se o prazo a partir da ENTREGA EFETIVA DO PRODUTO ou DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Para vícios que só possam aparecer em decorrência do uso efetivo do produto, o prazo legal é contado a partir da CONSTATAÇÃO DO DEFEITO.

## TROCA

De acordo com o artigo 18 do CDC, o fornecedor tem 30 dias, a partir da reclamação, para sanar o problema do produto ou do serviço. Ultrapassado esse prazo, o consumidor pode exigir uma das seguintes alternativas: a troca por produto da mesma espécie em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga; ou o abatimento proporcional do preço.



## ENTREGA



Embora o CDC não determine um prazo máximo para a entrega de mercadorias ou execução de serviços, a lei estabelece o direito à informação. Ou seja, a loja é obrigada a informar a previsão de cumprimento do contrato. Quando o lojista descumprir com o prazo que ele mesmo determinou, os consumidores devem acionar a empresa, por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).



Nesse momento, o cliente tem três opções, de acordo com o artigo 35 do CDC: exigir a entrega imediata do produto ou a execução do serviço; aceitar a entrega de outro produto ou prestação de serviço equivalente; ou cancelar o pedido e receber o dinheiro de volta, incluindo o valor do frete.

Lembre-se de sempre anotar o número do protocolo de atendimento para monitorar as comunicações com a loja e, se necessário, reclamar no Procon-RJ.

# DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O arrependimento pode tomar conta de muitas pessoas que compraram algo durante a Black Friday. Ao exercer esse direito, o consumidor deve receber de volta todos os valores eventualmente pagos, corrigidos monetariamente. Até mesmo os valores de frete devem ser restituídos.



Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Lei 8078/90

O prazo para se arrepender da compra começa a contar a partir da data do recebimento para produtos em que há entrega. Já os produtos que não dependem de entrega, como uma assinatura digital por exemplo, o prazo começa a partir da data da compra!

**Despesas oriundas da devolução do produto devem ser custeadas pelo comerciante!**

# SEGURANÇA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO



Tudo indica que a data ganhará novos compradores virtuais. Afinal de contas, especialistas em consumo dizem que o brasileiro avançou cinco anos em apenas um com relação aos hábitos de compras como cliente virtual. E esse avanço veio acompanhado do aumento de casos de fraudes e golpes na internet. Sendo assim, além dos cuidados com as ofertas que podem induzir o consumidor em erro, ele também deve se atentar à sua segurança no ambiente de compras virtual.

É importante verificar a segurança do site em que se pretende fazer as compras. Ao entrar no sítio eletrônico, confira na barra do navegador se o endereço eletrônico usa o protocolo HTTPS e se é exibido um ícone em forma de cadeado fechado. Ao clicar em cima da fechadura, deve aparecer o certificado de segurança do site.

O usuário também precisa manter o seu computador ou dispositivo móvel de acesso à internet protegido com senhas, antivírus e firewall atualizados, além de usar redes wi-fi seguras. Ao efetuar compras pela internet, evite usar wi-fi públicos e computadores de lan house ou qualquer outro que não seja de uso pessoal.

Sites com preços muito abaixo do mercado precisam de atenção! O consumidor deve desconfiar desse tipo de e-commerce. O internauta deve optar por sites com boa reputação e desconfiar de páginas da internet que ele desconheça.



**Ao comprar em sites desconhecidos, é importante pesquisar o que outros consumidores relataram sobre a empresa nas redes sociais e em sites que informam a reputação de empresas.**

Ao efetuar compras online, é importante o consumidor capturar todas as telas, assim ele fica com o registro de todo o passo-a-passo até a finalização da compra. Guardar todos os e-mails de confirmação do pedido, pagamento e qualquer outra comunicação que receba da loja é imprescindível.



Se for utilizar o cartão de crédito, dê preferência para o uso do cartão virtual. O número de cartão temporário, gerado pelos aplicativos dos bancos, é válido para uma compra única na internet. Se o número gerado não for usado, ele expirará automaticamente em um determinado prazo. Por isso, com ele as compras ficam mais seguras.



É bom lembrar que as compras realizadas no período da Black Friday não deixam de seguir as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Caso haja o descumprimento de qualquer direito seu, acesse o site [www.procononline.rj.gov.br](http://www.procononline.rj.gov.br) ou baixe o aplicativo “Procon RJ” no seu smartphone.

Consulte também:  
Cartilha de Fraudes Virtuais e Sites não Confiáveis.





# MANUAL DO FORNECEDOR

# PARA VENDAS EM SITES

As páginas dos sites devem possuir informações do fornecedor que possibilitem contato e localização por parte do consumidor, tais como CNPJ, razão social, telefone e endereço físico e eletrônico.



O prazo de entrega deverá ser informado e cumprido pelo estabelecimento.



Deverá ser observado o direito de arrependimento da compra por parte do consumidor no prazo de sete dias, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, em conformidade com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (“direito de arrependimento”).



O valor do frete deverá ser destacado, de maneira que o consumidor identifique se o preço exibido do produto inclui ou não o valor de envio.

Deve haver o efetivo cumprimento da oferta.



Os fornecedores não devem fazer falsas promoções, simulando descontos inexistentes, ou maquiando o preço para que o produto pareça mais barato.

Deve ser fornecido sempre ao consumidor o devido comprovante fiscal de compra.



# PARA VENDAS EM LOJAS FÍSICAS



Exibir as ofertas dos produtos participantes da “Black Friday” de forma correta, clara, visível e ostensiva, possibilitando que o consumidor identifique facilmente o real desconto concedido.

Observar o devido cumprimento da oferta.



Os fornecedores não devem fazer falsas promoções, simulando descontos inexistentes ou maquiando o preço para que o produto pareça mais barato.

Deverão ser observados os ditames do Código de Defesa do Consumidor em relação à obrigatoriedade de troca de produtos com defeito, abstendo-se de afixar cartazes que proíbam indiscriminadamente toda e qualquer troca.



Em anúncio de oferta de parcelamento da compra, o tamanho destacado para a divulgação do valor da parcela deverá ser sempre inferior ao tamanho destacado para a divulgação do seu preço de venda à vista, e, ainda, o valor total da venda a prazo deverá sempre estar presente, bem como o número de parcelas, e em tamanho destacado igual ou superior ao tamanho destacado da parcela, em conformidade com a Lei Estadual nº 6419/13.



Deverá ser fornecido sempre ao consumidor o devido comprovante fiscal de compra. O prazo de entrega deverá ser informado e cumprido pelo estabelecimento, concedendo, ainda, a opção ao consumidor de agendamento de data e hora/turno para entrega do produto, em conformidade com a Lei Estadual nº 3669/01 e a Lei Estadual nº 3735/01.

## Fornecedor

Atendimento no cartório mediante a agendamento prévio, em dias úteis, das 9:30h às 13h ou das 14h às 16h, por telefone 21 2216-8650.

## Consumidor

Atendimento presencial mediante a solicitação pelo email: [reclame@procon.rj.gov.br](mailto:reclame@procon.rj.gov.br), com a palavra AGENDAMENTO no assunto;

Whatsapp para 21 99374-1505 ou

Telefones 21 98596-4638/ 21 98596-5723

Horário de agendamento das 10h às 16h, em dias úteis.

---

Reclamações Online:  
[www.procononline.rj.gov.br](http://www.procononline.rj.gov.br)

Para denunciar, envie uma mensagem para o

Whatsapp do Procon-RJ: 21 97915-4700

Ouvidoria 21 98104-5445

Baixe o App ProconRJ



Google Play



Apple Store

Conecte-se às nossas redes



/ProconRJ



@procon\_rj



@proconrj

[www.procon.rj.gov.br](http://www.procon.rj.gov.br)