



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS

Orientações
para uma

Black Friday

Consciente

 [defensoria.am](https://www.instagram.com/defensoria.am/)

 [DPEAM](https://www.facebook.com/DPEAM)

 [defensoria.am.def.br](https://www.defensoria.am.def.br)

 [DefensoriaPublicadoAmazonas](https://www.youtube.com/DefensoriaPublicadoAmazonas)





**Defensor Público Geral
Rafael Vinheiro Monteiro Barbosa**

**1ª Subdefensora Pública Geral
Ana Karoline Santos Pinto Rocha**

**2ª Subdefensor Público Geral
Marco Aurélio Martins da Silva**

**Corregedor Geral
Clóvis Roberto Soares Muniz Barreto**

**Subcorregedor Geral
Everton Sarraff Nascimento**

**Subcorregedora Geral
Monique Cruz Castellani**

Produção:

Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON

Christiano Pinheiro da Costa - Defensor Público e Coordenador do Nudecon

Lucas Pinheiro Araújo - Analista Social / Serviço Social

Priscilla Cabral Correia - Analista Social / Psicologia

Kennedy Monteiro - Analista Jurídico

Diretoria de Comunicação - DCOM

Diagramação:

Renan Macedo

O que é Black Friday?



A Black Friday é uma campanha de vendas com descontos expressivos, realizada anualmente, no mês de novembro. É a data mais aguardada pelos consumidores por conta dos preços oferecidos, porém, o aumento na quantidade de relações de consumo também eleva o número de reclamações registradas nos órgãos de proteção e defesa do direito do consumidor.

A campanha que começou a ser reutilizada no Brasil em 2010, tem ganhado cada vez mais força e hoje é uma das datas mais importantes para o comércio brasileiro, tanto para os consumidores quanto para os lojistas.

Mas, é preciso ficar atento, porque nem toda oferta é real. Nesta cartilha, você vai aprender como aproveitar a data com segurança, planejamento e seus direitos protegidos.





Como funciona?



Lojas físicas e online oferecem descontos em uma variedade de produtos e serviços. Em muitos casos, as promoções se estendem por toda a semana ou até pelo mês de novembro.

A Black Friday pode ser uma excelente oportunidade desde que você esteja informado e atento.



Dicas para proteger o consumidor nesta data comercial de possíveis situações desconfortáveis

- Antes de comprar, faça uma lista de prioridades: os produtos que precisa e o que gostaria de comprar
- Defina um orçamento máximo e evite dívidas por impulso
- Realize pesquisas de preço com antecedência, para saber se os preços são realmente promocionais



- Use o limitador do seu cartão de crédito para eliminar fatores que podem levar a um desequilíbrio financeiro
- Ofertas e preços anunciados devem ser cumpridos pelos lojistas, inclusive com disponibilidade de produtos
- Lembre de registrar a propaganda da loja em fotos e prints
- Cite o Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao vendedor e, caso não resolva, procure algum órgão de defesa do Direito do Consumidor para fazer valer o seu direito



Devem ser evitadas expressões que deixem dúvidas quanto a veracidade da promoção, como por exemplo descontos de até 50%, que servem para chamar a atenção do consumidor



Devem ser evitadas as sobreposições de etiquetas no produto, que geram dúvidas para o consumidor



Deve prevalecer o menor preço, conforme o Art. 5º, lei 10.962/04 c/c art. 31 e 47 do Código de Defesa do Consumidor



De acordo com o CDC, se o item comprado apresentar um defeito que comprometa o uso, a loja ou fabricante deve reparar a falha em até 30 dias



Se o conserto não ocorrer no prazo, o consumidor poderá escolher entre três opções: exigir a troca por outro produto em perfeitas condições de uso, a devolução integral da quantia paga e devidamente atualizada ou o abatimento proporcional do preço



Compras on-line mais segura

- Procure informações sobre a reputação da loja antes de efetuar a compra
- Existem sites como o consumidor.gov e o [Reclame Aqui](http://ReclameAqui), onde você pode pesquisar sobre as lojas
- Entre no site oficial da loja por seu endereço eletrônico e não por meio de links duvidosos ou por redes sociais
- Consulte sites que fazem comparação de preços e produtos online
- Busque informações básicas sobre o fornecedor: nome empresarial, CNPJ, endereço físico, endereço eletrônico, telefone, de acordo com o Decreto nº 7.962/2013
- Cheque o CNPJ fornecido junto ao banco de dados da Receita Federal
- Verifique se o site da empresa tem conexões seguras para proteção de dados, por exemplo: presença do “[https](https://)” ou indicador de conexão segura



- Ao clicar no cadeado, a informação deve ser a mesma do site acessado
- Verifique se existem certificados de segurança de pagamento nas transações bancárias
- Não forneça dados bancários a sites que não têm certificado de segurança
- Evite a utilização de computadores de terceiros ou por meio de redes wi-fi públicas
- Mantenha o computador com a segurança em dia
- Desconfie de ofertas com valores muito abaixo do praticado pela concorrência, sobretudo, em sites de lojas de pouca expressão

Conheça seus direitos



Não esqueça do direito de arrependimento de sete dias, previsto no CDC (art. 49), para as aquisições feitas por telefone ou internet (fora do estabelecimento comercial), sem precisar se justificar



Guarde provas da compra: comprovante do pedido, print das promoções e nota fiscal eletrônica (NFe). Os documentos são essenciais caso haja problemas com entrega, defeitos ou necessidade de troca



Trocas e devoluções: Mesmo em promoções, o produto deve funcionar corretamente, ter garantia legal e ser trocado se apresentar defeito



O vendedor é obrigado por lei a informar o preço total, condições de pagamento, prazo de entrega e especificações do produto



Checklist para uma Black Friday segura:

- Tenho certeza da necessidade do produto**
- Pesquisei o histórico de preços**
- Verifiquei se o site é confiável**
- Comparei o preço em outras lojas**
- Guardei todos os comprovantes**
- Sei dos meus direitos como consumidor**



Links recomendados

Site oficial do consumidor:
www.consumidor.gov.br

Código de Defesa do Consumidor:
CDC atualizado (Senado)

Reclame Aqui:
www.reclameaqui.com.br

Comparadores de preço

Zoom

Buscapé

Google Shopping



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS**



**Consumir com
consciência é
garantir economia
sem prejuízos e sem
arrependimentos**



[defensoria.am](https://www.instagram.com/defensoria.am/)



[DPEAM](https://www.facebook.com/DPEAM)



[DefensoriaPublicadoAmazonas](https://www.youtube.com/DefensoriaPublicadoAmazonas)



[defensoria.am.def.br](https://twitter.com/defensoria.am.def.br)