

GUIA DO CONSUMIDOR PARA A BLACK FRIDAY



Dicas e orientações da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) para compras seguras e conscientes

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Já está marcado no calendário dos brasileiros: **novembro é tempo de compras**. A Black Friday, que oficialmente ocorre na última sexta-feira do mês, já se espalhou por novembro inteiro. Muita gente aguarda esse período de preços mais baixos para garantir os presentes do fim do ano ou até mesmo conquistar algo que deseja muito.

Com inúmeras propagandas, promessas de descontos e facilidade de pagamentos, o primeiro impulso é comprar para não perder a oportunidade. Porém, **é preciso estar alerta e bem-informado sobre os seus direitos para não cair em ciladas** e, assim, garantir que suas compras sejam verdadeiramente vantajosas.

O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** e as políticas defendidas pela Senacon são as ferramentas que a população tem para se proteger. Por isso, preparamos este guia com orientações práticas para que você possa aproveitar a Black Friday de maneira segura e consiga evitar fraudes e garantir o cumprimento dos seus direitos.

PLANEJE E PESQUISE COM ANTECEDÊNCIA

Por que é importante?

Muitos produtos têm seus preços elevados dias antes da Black Friday apenas para que o desconto pareça vantajoso, mas é mentira.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

Toda informação oferecida ao consumidor deve ser clara e verdadeira (Art. 6), portanto, é seu direito saber se o desconto é real.

Dicas:

- Acompanhe o valor do produto desejado que foi praticado no mês anterior, com comparadores de preços e ferramentas de histórico de cotações.
- Defina uma lista de prioridades para evitar compras por impulso e foque no que realmente precisa.

VERIFIQUE A REPUTAÇÃO DA LOJA

Por que é importante?

Lojas e vendedores com pouca credibilidade aumentam o risco de fraudes. Você pode acabar comprando produtos de baixa qualidade ou nem receber os objetos encomendados. Pesquise a procedência dos sites de compras eletrônicas e evite transtornos.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

A Lei nº 8.078/1990 garante a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços

Dicas:

- **Consulte a reputação** da loja em sites de reclamações e avaliações de consumidores, como o portal consumidor.gov.br.
- Verifique se o **CNPJ da loja está ativo** e se a empresa tem canais de atendimento.

DESCONFIE DE DESCONTOS MUITO ALTOS

Por que é importante?

Saiba que nenhum comércio sobrevive com preços muito abaixo dos praticados pelo mercado. Promoções precisam ser vantajosas para os consumidores e viáveis para os empresários.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

O CDC protege contra **publicidade enganosa** (Art. 37), que inclui a prática da “metade do dobro” — ou seja, inflar o preço para simular descontos maiores. Lojas que oferecem ofertas fora do comum, sem procedência ou garantia, podem estar praticando fraudes.

Dicas:

- Compare preços em **sites confiáveis** e analise se o desconto realmente se alinha ao histórico de preços.
- **Evite promoções** com percentuais de desconto extremamente altos em lojas que você não conhece ou que não apresentam informações claras sobre o produto.

FIQUE ATENTO ÀS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E AO VALOR DO FRETE

Por que é importante?

Alguns sites oferecem o preço atrativo para o produto, mas aumentam o custo final com fretes elevados ou formas de pagamento menos seguras.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em Língua Portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem.

Dicas:

- Leia com atenção as **condições de pagamento e de frete** e fique atento a possíveis cobranças adicionais ou taxas inesperadas.
- **Escolha métodos de pagamento seguros**, preferindo opções como cartão de crédito e aqueles intermediados por sistemas de segurança.

EXIJA O SEU DIREITO AO ARREPENDIMENTO

Por que é importante?

Comprar produtos on-line, sem ter a real noção de tamanho, textura, potência ou outras características pode provocar frustração. Nesses casos, o consumidor pode se arrepender e solicitar a devolução do valor pago.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

O consumidor pode desistir do contrato, 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.

Dicas:

- Ao comprar on-line, tenha em mente que você pode **devolver o produto em até sete dias** se ele não atender às suas expectativas.
- Verifique sempre a política de devolução e como funciona o processo de reembolso na loja.

VERIFIQUE A GARANTIA DOS PRODUTOS

Por que é importante?

É fundamental que o fabricante ou o vendedor estabeleça um prazo para se responsabilizar por possíveis defeitos no funcionamento do produto para que o consumidor não fique sujeito a falhas de fabricação.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

O consumidor tem direito à **garantia de produtos duráveis** (Art. 26) e à troca ou ao reparo de produtos com defeito, sem custos adicionais. Se o problema não for resolvido, o cliente pode exigir a troca do produto, o abatimento no preço ou a devolução do valor pago (Art. 18).

Dicas:

- Guarde sempre o **comprovante de compra** e verifique a garantia do produto, principalmente se for eletrônico ou eletrodoméstico.
- Caso haja algum defeito, o fornecedor deve resolver o problema em até 30 dias. Se isso não ocorrer, o consumidor pode exigir as alternativas previstas no CDC.

DENUNCIE PRÁTICAS ABUSIVAS

Por que é importante?

O consumidor tem o direito de ser protegido contra abusos e fraudes, e a Senacon, em parceria com Procons estaduais, atua para fiscalizar e punir irregularidades.

O que diz o Código de Defesa do Consumidor?

De acordo com o CDC, práticas abusivas são **proibidas e passíveis de punição** (Art. 39).

Dicas:

- Acesse o portal **consumidor.gov.br** para registrar reclamações e denúncias contra lojas e vendedores que descumprirem o CDC.
- Denuncie práticas abusivas aos **Procons locais**, especialmente em casos de publicidade enganosa ou dificuldades para devolução.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

- **Informação clara e verdadeira sobre o produto**, o preço e as condições de pagamento (CDC, Art. 6 e 31).
- **Proteção contra publicidade enganosa** e práticas abusivas (CDC, Art. 37 e 39).
- **Direito de arrependimento em até sete dias** para compras on-line, sem custos adicionais (CDC, Art. 49).
- **Garantia de produtos duráveis** e troca de produtos com defeito (CDC, Art. 18 e 26).

CONHEÇA OS 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.

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO