16/11/2022 10:36 - Cartilha alerta consumidores para promoções na Black Friday

Agentes da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro (Procon-RJ) vão monitorar os preços dos produtos mais procurados pelos consumidores para comparar com os valores praticados no dia da promoção Black Friday, que ocorre na última sexta-feira deste mês (29).

Para que os consumidores possam aproveitar a ocasião, o Procon-RJ preparou cartilha na qual são divulgadas orientações úteis para compras em lojas físicas e online. Os fornecedores, por sua vez, são alertados para que não descumpram o Código de Defesa do Consumidor na hora de fazer suas ofertas.

Uma sugestão do Procon é que o consumidor saiba exatamente o que quer comprar e faça pesquisa de mercado sobre o valor médio do produto fora da época da promoção, já que o objetivo é conseguir adquiri-lo com desconto real. Na hora da compra, deve ser dada atenção ao custo do frete.

Para o fornecedor, o conselho é deixar sempre as informações claras e precisas, para que o consumidor não tenha dúvidas quanto às informações básicas sobre preço, itens que compõem o produto, condições de troca, prazo de entrega, garantia contratual, entre outros dados essenciais.

Economia

O presidente do Procon-RJ, Cássio Coelho, destacou que a Black Friday é data muito importante para a economia. Trata-se, segundo afirmou, de evento especial em que as empresas podem atingir grande número de vendas e renovar os estoques, enquanto os consumidores, por outro lado, podem adquirir produtos desejados ou contratar serviço com descontos especiais. “Por isso, o evento precisa manter a credibilidade”, disse.

Com esse objetivo, advertiu que a publicidade deve obedecer o Código de Defesa do Consumidor, apresentando informações claras e que não induzam o comprador a erro. A cartilha de orientação criada pelo Procon vai contribuir com fornecedores e consumidores, afirmou o presidente. A autarquia faz o monitoramento dos preços dos principais produtos vendidos na data, “para garantir o sucesso do evento e contribuir para a economia do estado”, acrescentou Coelho.

Cartilha

A cartilha destaca que as grandes estrelas da Black Friday são os preços baixos. Mas nem sempre os consumidores estão atentos a isso. Um alerta é que os preços devem ficar visíveis e afixados no produto, sem que haja necessidade de chamar um vendedor para informá-lo. Da mesma forma, o custo total a ser pago com financiamento deve estar exposto de forma clara, com a quantidade e o valor das prestações, além dos juros praticados. As informações referentes a preço do produto e características valem também para a modalidade de código de barras.

Configuram infrações ao direito básico do consumidor, também aplicáveis ao comércio eletrônico, utilizar letras em tamanho ou cor que dificultem a percepção da informação; usar caracteres apagados, borrados ou rasurados; utilizar código que deixe o consumidor em dúvida na hora da consulta; expor informações em ângulos que dificultem a percepção.

Em relação à garantia, o Procon-RJ esclarece que há três tipos. A garantia legal é estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, independe de previsão em contrato e dá 30 dias para reclamações de produtos e serviços não duráveis, como alimentos, por exemplo, e de 90 dias para bens duráveis, como televisor ou máquina de lavar. A garantia contratual complementa a legal, é oferecida pelo fornecedor, de livre e espontânea vontade, e deve ser sempre por escrito. Se o fornecedor oferecer, por exemplo, garantia contratual de nove meses, o consumidor terá três meses de garantia legal mais os nove meses de contratual, totalizando um ano. O terceiro tipo é a garantia estendida que, na verdade, funciona como uma apólice de seguro. Em geral, ela é contratada à parte e oferecida por outra empresa sem relação com o fabricante.

O Procon-RJ alertou que muitas lojas podem embutir o valor da garantia nos produtos. Caso algum fornecedor realize essa prática, o consumidor deve denunciá-lo à autarquia.

No caso de peças de mostruário vendidas por um preço abaixo do praticado normalmente, as lojas devem informar claramente o motivo da redução na nota de compra.

A partir da reclamação do consumidor, o fornecedor tem 30 dias para resolver o problema. Ao fim desse prazo, ele pode exigir a troca por produto da mesma espécie, em perfeita condição de uso; a restituição imediata da quantia paga; ou o abatimento proporcional do preço.

Em relação à entrega de mercadorias, a loja é obrigada a informar a previsão de cumprimento do contrato. Quando ela descumpre o prazo que ela mesma determinou, os consumidores devem acionar a empresa por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Segurança

Quanto às compras pela internet, a recomendação do Procon-RJ é que os consumidores verifiquem a segurança do site, conferindo se o endereço usa o protocolo https e se é exibido um ícone no formato de um cadeado fechado. Clicando em cima da fechadura, deve aparecer o certificado de garantia do site. É importante pesquisar na internet relatos de outros consumidores sobre a empresa e guardar todos os e-mails de confirmação do pedido, pagamento e qualquer outra comunicação recebida da loja.

Caso o consumidor utilize o cartão de crédito para fazer o pagamento da compra, deve optar pelo cartão virtual temporário, que vale para apenas para uma compra única pela internet.

Outras dicas como essas podem ser encontradas na cartilha **Black Friday Legal**.

Expectativas

A Associação Brasileira do Comércio Eletrônico estima que a Black Friday movimentará este ano em torno de R$ 6,05 bilhões no comércio online nacional, com um total de 8,3 milhões de pedidos. Os artigos que lideram a preferência dos consumidores são eletrônicos, telefonia, produtos de informática, eletrodomésticos, eletroportáteis, moda, beleza e saúde.

Fonte: Agência Brasil

Notícias RO