BLACK FRIDAY NAS COMPRAS ON-LINE

Dicas para comprar com segurança e saber o que fazer se houver problemas.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

Novembro virou o mês das ofertas. Entre anúncios, cupons e facilidades de pagamento, a empolgação pode levar a compras por impulso. Mas nem tudo que parece promoção é uma vantagem de verdade.

A Secretaria Nacional do Consumidor preparou este guia para ajudar você a planejar as compras, identificar riscos e conhecer seus direitos. Aqui você encontra orientações para antes de comprar e também para resolver problemas com entrega, devolução, reembolso e atendimento.



SUMÁRIO

PLANEJE E PESQUISE ANTES DE COMPRAR 4

VERIFIQUE A REPUTAÇÃO DA LOJA 5

DESCONFIE DE DESCONTOS EXCESSIVOS 6

NÃO COMPRE SOB PRESSÃO 7

FIQUE ATENTO AO MÉTODO DE PAGAMENTO 8

CONFIRA O PREÇO FINAL E O FRETE 9

CUIDADO COM O PARCELAMENTO 10

OFERTA É PARA SER CUMPRIDA 11

O PRAZO PASSOU E A COMPRA NÃO CHEGOU 12

DIREITO DE ARREPENDIMENTO 13

PRODUTO VEIO COM DEFEITO 14

PRODUTO ERRADO OU INCOMPLETO 16

NÃO RECEBIMENTO DE REEMBOLSO 17

RECLAMAR TAMBÉM PRECISA SER SIMPLES 18

ONDE BUSCAR AJUDA APÓS PROBLEMA NÃO RESOLVIDO PELO VENDEDOR 19

PLANEJE E PESQUISE ANTES DE COMPRAR



POR QUE É IMPORTANTE?

Algumas lojas aumentam o preço antes da Black Friday para depois anunciar um desconto que parece maior do que realmente é. Para saber se vale a pena, confira quanto o produto custava nos dias anteriores e compare o total que você vai pagar, incluindo frete, taxas e juros.

O QUE DIZ A LEI?

O consumidor tem direito a informações claras, corretas e verdadeiras. Anúncios que induzem a erro sobre preço, desconto ou condições da compra podem configurar publicidade enganosa (arts. 6º, III, 31 e 37 do Código de Defesa do Consumidor — CDC).

DICAS

- Faça uma lista do que você realmente precisa e defina quanto pode gastar sem comprometer despesas essenciais.
- Consulte buscadores e sites que mostram o histórico de preços.
- Compare ofertas em lojas que informem CNPJ, endereço e canais de atendimento que tenham boa reputação entre os consumidores. Consulte avaliações e reclamações sobre elas em diferentes fontes.
- Confira o preço final, incluindo frete, taxas e juros. Um desconto maior não significa, necessariamente, uma compra mais barata.
- Confira as regras dos cupons: prazo, valor mínimo, produtos participantes e possibilidade de uso com outras promoções.
- No *cashback*, verifique quando o valor será liberado, onde poderá ser usado, se tem validade e se depende de nova compra. Dinheiro disponível agora e crédito para usar depois têm condições diferentes.

VERIFIQUE A REPUTAÇÃO DA LOJA



POR QUE É IMPORTANTE?

Sites falsos, anúncios que imitam marcas conhecidas e perfis fraudulentos podem parecer confiáveis. Um CNPJ ativo, uma avaliação positiva ou o cadeado no navegador, isoladamente, não garantem a segurança da compra.

O QUE DIZ A LEI?

O Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor o direito básico à segurança nas relações de consumo (art. 6º) e proíbe práticas enganosas ou abusivas por parte dos fornecedores (arts. 37 e 39). Essas garantias visam a proteger o consumidor contra fraudes, informações falsas e condutas desleais no mercado. Por isso, conhecer quem está vendendo e verificar sua reputação são cuidados importantes antes de comprar.

DICAS

- Confira se o endereço do *site* é o oficial e se os dados da loja correspondem aos do fornecedor anunciado.
- Procure avaliações em fontes diferentes e observe reclamações sobre entrega, cancelamento e reembolso.
- Consulte as empresas participantes e os indicadores disponíveis no *site* consumidor.gov.br.
- Prefira acessar o *site* ou aplicativo oficial da loja diretamente. Tenha cuidado com *links* recebidos por mensagens, anúncios patrocinados e perfis recém-criados.
- Desconfie de avaliações muito parecidas, elogios genéricos em sequência e ausência de informações de contato.



DESCONFIE DE DESCONTOS EXCESSIVOS

POR QUE É IMPORTANTE?

Um preço muito menor do que o cobrado em outras lojas merece atenção. A oferta pode esconder um golpe, uma falsificação ou um produto usado ou que passou por reparos para voltar à venda, sem que isso seja explicado no anúncio.



O QUE DIZ A LEI?

A oferta deve informar as características e as condições do produto. O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa e considera impróprios para consumo, entre outros, produtos adulterados, falsificados e em desacordo com normas de fabricação ou distribuição (arts. 18, § 6º, II, 31 e 37).

DICAS

Compare preços e leia a descrição completa, inclusive informações sobre estado de conservação, garantia e origem do produto.

Confira se o desconto depende de assinatura, pagamento específico, cupom ou quantidade mínima.

Tenha cuidado com anúncios que usam a marca de uma empresa conhecida, mas levam a outro endereço.

NÃO COMPRE SOB PRESSÃO

POR QUE É IMPORTANTE?

Contadores de tempo, avisos de “últimas unidades” e mensagens de que muitas pessoas estão comprando podem fazer você decidir com pressa. Se essas informações forem falsas, ou se o site esconder condições e dificultar a recusa de serviços extras, sua escolha pode ser influenciada sem que você perceba.



O QUE DIZ A LEI?

O consumidor tem direito à liberdade de escolha, à informação e à proteção contra métodos comerciais desleais. Informações falsas sobre urgência, estoque ou vantagens podem configurar publicidade enganosa ou prática abusiva (arts. 6º, II, III e IV, 37 e 39, CDC).

DICAS

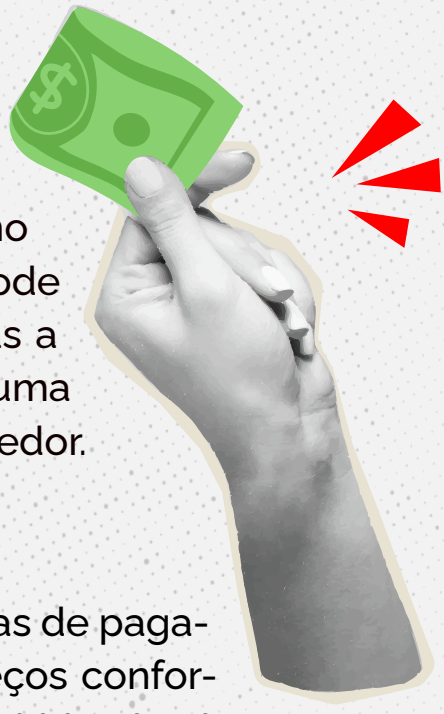
- Faça uma pausa antes de concluir a compra. Confira se ela atende a uma necessidade e cabe no orçamento.
- Desconfie de contadores que reiniciam e de avisos de escassez que se repetem por muito tempo.
- Revise o carrinho e retire adicionais que você não escolheu, como seguros, garantias estendidas e assinaturas.



- Guarde registros se o preço ou as condições mudarem de forma inesperada durante a contratação.

FIQUE ATENTO AO MÉTODO DE PAGAMENTO

POR QUE É IMPORTANTE?



Pix, boleto, transferência e cartão são formas legítimas de pagamento. Antes de pagar, confira quem receberá o dinheiro e se a compra está sendo feita no site ou aplicativo oficial da loja. O cartão de crédito pode oferecer mecanismos para contestar cobranças, mas a devolução depende da análise de cada caso. Nenhuma forma de pagamento dispensa a verificação do vendedor.

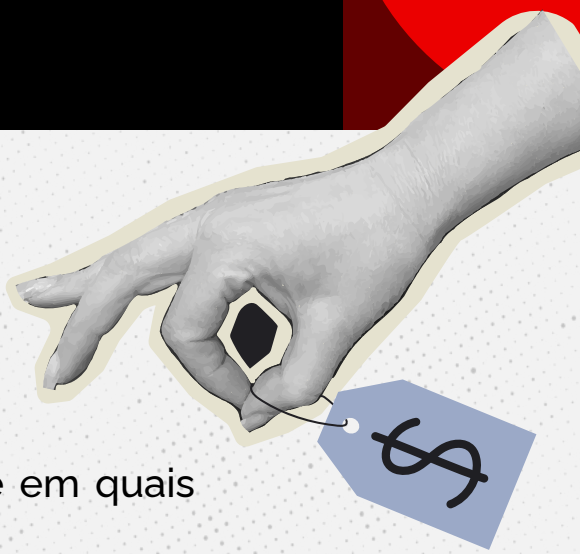
O QUE DIZ A LEI?

O fornecedor deve informar preço, condições e formas de pagamento antes da contratação. A diferenciação de preços conforme o prazo ou o instrumento de pagamento é permitida, desde que informada de forma visível (art. 31, CDC; Lei nº 13.455/2017).

DICAS

-
- Antes de confirmar Pix ou boleto, confira o nome e o CPF ou CNPJ do destinatário. Se os dados forem diferentes do esperado, esclareça a situação pelo canal oficial da loja.
- Quando disponível, utilize cartão virtual e acompanhe as notificações de compras.
- Não forneça senha, token ou código de autenticação a supostos atendentes.
- Não faça um novo pagamento para "liberar" reembolso ou resolver um suposto erro sem verificar a cobrança.
- Guarde o comprovante e confirme se o pedido aparece no *site* ou aplicativo oficial.

CONFIRA O PREÇO FINAL E O FRETE



POR QUE É IMPORTANTE?

Um produto com preço atraente pode sair caro quando o carrinho inclui frete, taxas ou serviços extras. Também é importante saber quando e em quais condições a entrega será feita.

O QUE DIZ A LEI?

O consumidor deve conhecer o preço e as despesas adicionais antes da contratação. No comércio eletrônico, devem ser informadas as condições integrais da oferta, a disponibilidade e o prazo de entrega. Cobrar serviços não solicitados ou condicionar a compra à contratação indevida de outro produto ou serviço pode configurar prática abusiva (arts. 31 e 39, CDC; arts. 2º e 4º, Decreto nº 7.962/2013).

DICAS

- Confira o valor total antes de pagar, incluindo o frete e eventuais taxas, e compare com outras lojas.
- Verifique as condições do "frete grátis", inclusive valor mínimo e regiões atendidas.
- Observe se o prazo está em dias úteis ou corridos e quando começa a contar.



- Confira se há seguros, assinaturas, doações ou garantias adicionais no carrinho. Esses itens dependem de sua escolha.
- Guarde o resumo do pedido com preço, frete e data prevista de entrega.

CUIDADO COM O PARCELAMENTO



POR QUE É IMPORTANTE?

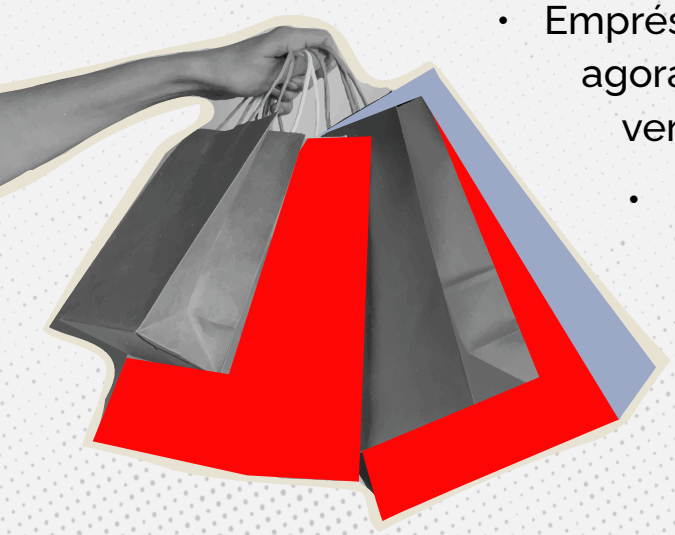
Parcelar pode parecer uma boa saída para aproveitar as promoções, mas é preciso cuidado. Os juros embutidos nas parcelas fazem o produto sair muito mais caro do que o valor anunciado à vista. Além disso, o acúmulo de prestações pode comprometer o orçamento mensal e levar ao endividamento, especialmente quando o consumidor já possui outras dívidas em andamento.

O QUE DIZ A LEI?

O fornecedor deve informar, de forma clara, os juros aplicados, o número de parcelas e o valor total a pagar (art. 52, CDC).

DICAS

- Compare o preço à vista com o total parcelado, inclusive quando a oferta anunciar "sem juros".
- Some as parcelas que você já tem e preserve recursos para moradia, alimentação, saúde e outras despesas essenciais.
- Empréstimos, crediários e serviços de "compre agora e pague depois" também podem envolver encargos e consequências por atraso.
- Leia as condições de crédito e não contrate só para obter um desconto que não compensa o custo da dívida.



OFERTA É PARA SER CUMPRIDA



POR QUE É IMPORTANTE?

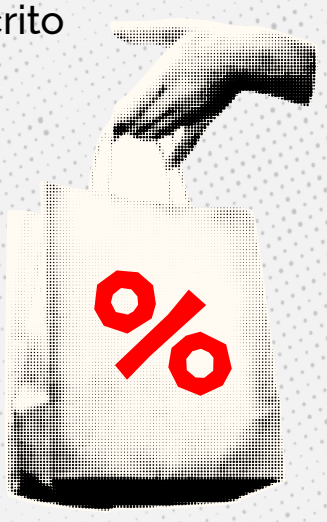
A oferta faz parte da contratação. A loja deve planejar suas vendas e informar corretamente estoque, preço e condições. Alegações genéricas de falta de estoque ou erro no sistema não afastam automaticamente os direitos do consumidor.

O QUE DIZ A LEI?

A informação ou publicidade suficientemente precisa vincula o fornecedor. Se ele recusar o cumprimento da oferta, o consumidor pode escolher entre exigir seu cumprimento, aceitar produto ou serviço equivalente ou encerrar o contrato, com restituição do valor pago, atualizado, e eventuais perdas e danos (arts. 30 e 35, CDC).

DICAS

- Guarde o anúncio, as regras da promoção, a confirmação do pedido e o comprovante de pagamento — eles servem como prova da oferta e da tentativa de descumprimento.
- Se a loja cancelar a compra, peça a justificativa por escrito e informe qual solução você deseja.
- Você não é obrigado a aceitar vale-compra quando tiver direito à restituição.
- Se o fornecedor cancelar a compra e se recusar a cumprir a oferta, o consumidor deve procurar o Procon ou registrar reclamação no portal consumidor.gov.br



O PRAZO PASSOU E A COMPRA NÃO CHEGOU



POR QUE É IMPORTANTE?

O prazo de entrega integra a oferta. O consumidor não precisa aceitar sucessivos adiamentos nem ficar sem solução porque a loja atribui o problema à transportadora.

O QUE DIZ A LEI?

O descumprimento do prazo permite ao consumidor escolher as alternativas do art. 35 do CDC: exigir a entrega conforme a oferta, aceitar equivalente ou encerrar o contrato com restituição atualizada dos valores pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. Não é necessário esperar os 30 dias previstos para conserto de produto com vício.

DICAS

- Guarde a data prometida e os registros de rastreamento.
- Comunique o atraso por escrito e indique a solução escolhida. Você pode concordar com uma nova data, mas não precisa aceitar adiamento imposto unilateralmente.
- Se o pedido constar como entregue e você não o recebeu, conteste a informação e solicite o comprovante de entrega.
- Ao optar pelo cancelamento integral da compra não entregue, peça a restituição do total pago, inclusive o frete.
- Registre a reclamação também na plataforma, quando ela tiver participado da compra.



DIREITO DE ARREPENDIMENTO



POR QUE É IMPORTANTE?

Na compra à distância, você não tem o mesmo contato com o produto que teria em uma loja física. Por isso, a lei assegura um período para desistir, mesmo sem defeito e sem precisar justificar a decisão.

O QUE DIZ A LEI?

Nas contratações fora do estabelecimento comercial, o consumidor pode desistir em sete dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, conforme o caso. Nas compras de produtos pela internet, a referência é o recebimento. Os valores pagos devem ser devolvidos de imediato e atualizados. O exercício do direito não pode gerar ônus para o consumidor (art. 49, CDC; art. 5º, Decreto nº 7.962/2013).

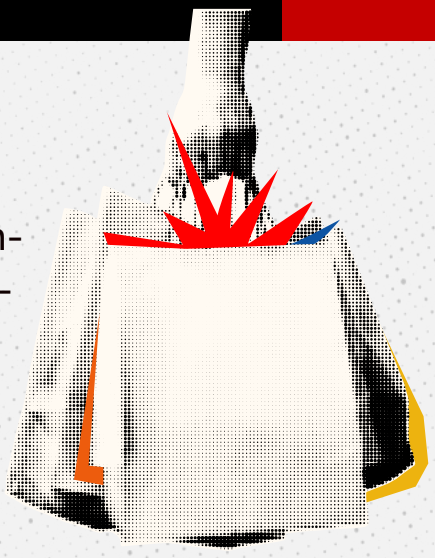
DICAS

- Você pode abrir a embalagem e examinar o produto para verificar se ele atende às suas expectativas. Isso, por si só, não elimina o direito de arrependimento. Preserve o item e os acessórios e evite usar o produto além do necessário para o avaliar.
- Comunique a desistência dentro do prazo e guarde o protocolo. A loja deve permitir o pedido pela mesma ferramenta utilizada na contratação, sem impedir outros meios disponíveis.
- Não é preciso justificar o arrependimento. A loja não pode recusar a devolução alegando que o produto não tem defeito: o direito de arrependimento é livre e não depende de motivo.
- Na devolução integral da compra, você tem direito ao reembolso do produto e do frete de envio, sem pagar pelo frete de retorno. Peça à loja a coleta ou as instruções de postagem sem custo. Você não é obrigado a aceitar créditos para compras futuras no lugar do reembolso devido.

ATENÇÃO!

O direito de arrependimento não vale para compras feitas em lojas físicas! Porém, algumas lojas adotam políticas próprias de troca e cancelamento. Vale conferir antes de concluir a compra.

PRODUTO VEIO COM DEFEITO



POR QUE É IMPORTANTE?

Nem sempre o problema aparece na hora da compra. Às vezes, o produto chega com defeito, apresenta falhas no uso ou deixa de funcionar logo nos primeiros dias. Quando isso acontece, o consumidor tem direitos muito claros e deve agir com atenção aos prazos previstos na lei.

O QUE DIZ A LEI?

Se a compra foi feita pela internet ou fora da loja física e o problema aparecer dentro dos 7 dias após o recebimento, você pode optar pelo direito de arrependimento. Nesse caso, não precisa aguardar conserto e tem direito à devolução dos valores pagos, inclusive o frete de envio, sem custo de retorno.

Se você quiser ficar com o produto ou já tiver passado o prazo de arrependimento, os fornecedores têm, em regra, até 30 dias para resolver o problema. Guarde o comprovante da entrega do item para reparo. Se a falha não for corrigida nesse prazo, você escolhe a troca por produto da mesma espécie em perfeitas condições, a devolução imediata e atualizada do valor pago ou a redução proporcional do preço. Em situações previstas na lei, como no caso de produto essencial, essas opções podem ser exigidas de imediato. A alteração do prazo de reparo depende de acordo, respeitados os limites de sete a 180 dias; em contrato de adesão, exige concordância expressa e em separado (art. 18, CDC).

DICAS

- Teste o produto assim que o receber. Verifique se está funcionando corretamente e, caso identifique algum defeito, entre em contato com o fornecedor para exigir uma solução e peça um protocolo.

- Guarde a nota fiscal e registre quando o problema apareceu.
- Ao entregar o item para reparo, exija comprovante com a data e a descrição do problema.
- A garantia contratual complementa a garantia legal. Sua ausência não elimina os direitos previstos no CDC.
- Se a empresa não respeitar os prazos, procure o consumidor. gov.br ou o Procon.
- O prazo de 30 dias não pode ser prorrogado sem o seu consentimento.

ATENÇÃO!

O prazo para reclamar de problemas aparentes ou fáceis de perceber é de 90 dias para produtos duráveis, como eletrodomésticos, eletrônicos e móveis, e de 30 dias para não duráveis, como alimentos. A contagem começa na entrega. Se o problema estava oculto e só apareceu depois, o prazo começa quando ele ficar evidente (art. 26, CDC). Registre a reclamação e guarde o comprovante.

PRODUTO ERRADO OU INCOMPLETO



POR QUE É IMPORTANTE?

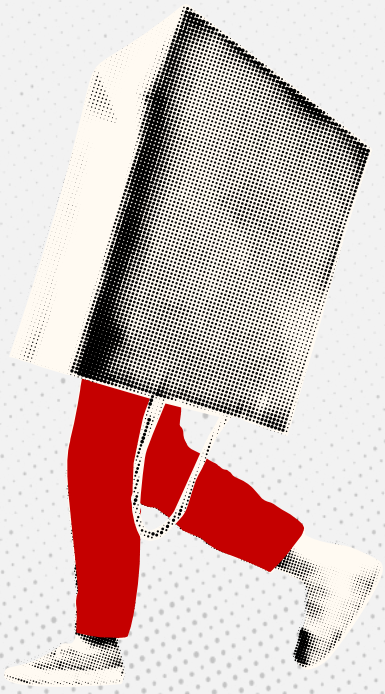
Se você recebeu outro modelo, cor ou tamanho, ou um produto sem as peças e os acessórios anunciados, a loja não entregou o que foi comprado. Você tem direito de exigir uma solução, mesmo que o item recebido funcione e não tenha defeito.

O QUE DIZ A LEI?

O descumprimento da oferta permite exigir o item correto e completo, aceitar equivalente ou encerrar o contrato com restituição atualizada dos valores pagos, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. O fornecedor deve arcar com os custos necessários à solução (arts. 30 e 35, CDC).

DICAS

- Compare o recebido com o anúncio e a confirmação do pedido.



- Tire fotos da embalagem, da etiqueta, do produto e dos acessórios. Um vídeo da abertura pode ajudar, mas não é requisito legal para reclamar.
- Avise a loja que vendeu o produto e, se a compra foi feita em uma plataforma, registre o problema também no atendimento dela. Informe qual solução deseja e peça coleta ou postagem sem custo para devolver o item incorreto.

NÃO RECEBIMENTO DE REEMBOLSO

POR QUE É IMPORTANTE?

A confirmação do cancelamento da compra não encerra o problema se não for devolvido o valor pago. Acompanhe o andamento do reembolso e confira o extrato ou a fatura.

O QUE DIZ A LEI?

Ao exercer o direito de arrependimento, você deve receber de volta, de imediato e com atualização, os valores pagos. Nas compras com cartão, a loja deve comunicar imediatamente a instituição financeira ou a administradora para impedir a cobrança ou providenciar o estorno (art. 49, CDC; art. 5º, Decreto nº 7.962/2013).

Se a loja não cumprir a oferta e você escolher cancelar, terá direito à devolução atualizada do valor pago (art. 35 do CDC).

Se o produto apresentar um problema e não for consertado no prazo legal, você também poderá escolher a devolução imediata e atualizada do valor, em vez da troca ou da redução do preço. Há situações em que essa escolha pode ser feita sem esperar o conserto, como no caso de produto essencial (art. 18 do CDC).

DICAS



- Peça confirmação escrita do cancelamento, valor do reembolso e comprovante da providência adotada.
- Se pagou com cartão, acompanhe a fatura e consulte o emissor se o crédito não aparecer. A visualização pode depender do processamento e do fechamento da fatura. Isso não dispensa o fornecedor de agir prontamente.
- Se pagou por Pix, boleto ou transferência, confira os dados necessários à restituição e acompanhe o extrato.
- Você não é obrigado a aceitar saldo na plataforma ou vale-compra em substituição ao reembolso devido.
- Se a cobrança persistir, contate também o emissor do cartão ou a instituição de pagamento. Informe o histórico e guarde os protocolos.

RECLAMAR TAMBÉM PRECISA SER SIMPLES



POR QUE É IMPORTANTE?

Canais que não funcionam, respostas automáticas sem solução e obstáculos ao cancelamento prejudicam o exercício dos direitos. O consumidor deve conseguir registrar a demanda e acompanhar o atendimento.

O QUE DIZ A LEI?

No comércio eletrônico, o fornecedor deve manter atendimento eletrônico adequado e eficaz para dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento, confirmar imediatamente o recebimento da demanda e encaminhar manifestação em até cinco dias. O recebimento do pedido de arrependimento também deve ser confirmado imediatamente (arts. 4º e 5º, Decreto nº 7.962/2013).

DICAS

- Descreva o problema, informe o número do pedido e indique o que deseja: entrega, correção do produto, cancelamento ou restituição, conforme o caso.
- Guarde o protocolo e a resposta. Se o canal não funcionar, registre a tentativa com data e horário.
- Não publique documentos pessoais, senhas ou dados completos do cartão em áreas públicas de reclamação.
- Procure os canais de defesa do consumidor se não houver solução. Os prazos de atendimento não substituem o prazo de 7 dias para comunicar o arrependimento.

ONDE BUSCAR AJUDA APÓS PROBLEMA NÃO RESOLVIDO PELO VENDEDOR



Se, após contato com a loja, o problema não foi resolvido, você pode procurar os canais de defesa do consumidor. Eles oferecem orientação e caminhos para apresentar sua reclamação. Organize os documentos da compra, os protocolos e as respostas recebidas para explicar o que aconteceu e a solução que deseja.

SITE CONSUMIDOR.GOV.BR

É uma plataforma pública mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nela, você pode registrar sua reclamação diretamente contra a empresa, que se compromete a responder em até 10 dias.

Você também pode acompanhar o andamentodo caso, avaliar a resposta e ver as taxas de solução de cada empresa.

É simples, rápido e funciona totalmente online!

PROCONS

Os Procons são órgãos de defesa do consumidor presentes nos estados e em muitos municípios. Eles oferecem orientação gratuita, recebem reclamações, ajudam a buscar uma solução com a empresa e fiscalizam o cumprimento das regras de consumo.

Procure o Procon da sua cidade ou do seu estado. Consulte os canais oficiais para saber como registrar a reclamação e quais documentos apresentar.

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

O Juizado Especial Cível é um tribunal pensado para quem quer resolver conflitos de consumo de forma rápida, simples e sem burocracia. Você não precisa de advogado para causas de até 20 salários mínimos, e a própria equipe do juizado ajuda a formular o pedido e a organizar os documentos necessários.

As audiências são marcadas em pouco tempo, e geralmente o consumidor sai com uma decisão em prazo curto. É um caminho seguro, acessível e eficiente para garantir que seus direitos sejam respeitados.

O QUE GUARDAR PARA RECLAMAR

- Anúncio e regras da promoção, com preço, cupom, cashback e condições de pagamento.
- Identificação do vendedor e da plataforma, quando houver.
- Confirmação e número do pedido, nota fiscal e comprovantes de pagamento.
- Prazo prometido, rastreamento e comprovante de entrega, se houver.
- Fotos do produto, embalagem e problema identificado.
- Mensagens, e-mails, protocolos e respostas do atendimento.
- Solicitações de cancelamento ou arrependimento, comprovantes de devolução e informações sobre o reembolso.
- Organize os registros por data e guarde cópias em local seguro. Essas informações ajudam a explicar o problema e a demonstrar a solução solicitada.



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO