



BLACK FRIDAY: GUIA DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Como aproveitar as ofertas reais e fugir da "metade do dobro" nas lojas e na internet.

"Seu dinheiro vale muito. Não deixe ele cair em armadilhas."

Autores:

Flávio Henrique Albuquerque de Freitas

Juiz membro da 3ª Turma Recursal

Jhulliem Raquel Kitzinger de Sena Rodrigues

Assessora de Juiz de Entrância Final

Apoio: Coordenadoria dos Juizados Especiais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas



O SONHO DO DESCONTO X A REALIDADE DO GOLPE

Novembro chega e a vontade de comprar aumenta. Mas cuidado: a pressa é inimiga do seu bolso. Neste período, enfrentamos dois grandes inimigos:

O Golpista Criminoso

Aquele que quer roubar seus dados e dinheiro.

A Empresa sem Ética

Aquela que aumenta o preço dias antes para fingir que deu desconto (a famosa maquiagem de preço).

Esta cartilha é o seu escudo. Siga estas orientações para blindar suas compras e não transformar seus sonhos em pesadelos.



LOJA FÍSICA TAMBÉM TEM PEGADINHA

Não é só na internet que o consumidor é enganado. Ao caminhar pelo shopping ou lojas de rua, fique atento às armadilhas que podem transformar sua busca por um bom negócio em uma compra impulsiva e arrependimento:

→ A Etiqueta Sobreposta Muitas vezes, a loja cola uma etiqueta de "Oferta" vermelha por cima da etiqueta original para simular um desconto que não existe, ou pior, para esconder um preço anterior mais barato. Dica: verifique se o preço "antigo" não era, na verdade, mais barato ou se o "desconto" é legítimo. Como identificar: Observe se a etiqueta nova apresenta diferença na tonalidade do papel, na fonte da letra, ou se está mal colada, com as bordas levantadas. Às vezes, você pode até sentir um leve relevo ou ver a numeração antiga através da nova camada. Desconfie de etiquetas que parecem ter sido aplicadas de forma apressada. Exemplos de preços manipulados: Uma televisão que custava R\$ 2.000,00 na semana anterior, recebe uma etiqueta "de R\$ 2.500,00 por R\$ 2.000,00", parecendo um desconto, mas mantendo o preço original. Ou um produto que na Black Friday tem o preço da etiqueta "promocional" cobrindo um valor original ainda mais baixo. Direitos do consumidor: Segundo o Código de Defesa do Consumidor, qualquer publicidade enganosa, incluindo a manipulação de preços, é ilegal. Se você encontrar preços diferentes para o mesmo produto na loja, tem o direito de pagar o menor preço. Guarde fotos da etiqueta antiga se conseguir identificá-la. Dicas para verificar: Se possível, tente levantar delicadamente a ponta da etiqueta para ver o preço por baixo. Utilize leitores de código de barras ou terminais de consulta de preços, que geralmente mostram o valor real registrado no sistema. Pergunte aos vendedores sobre o histórico de preços ou procure a informação em sites da própria loja antes de entrar.	→ A Falsa Urgência "É só hoje", "Última peça em estoque" ou "Encerra em X horas" muitas vezes são táticas de pressão para você não pesquisar no concorrente e comprar por impulso. Respire fundo e pesquise antes de ceder à pressão. Exemplos de frases comuns: "Promoção relâmpago, válida só até o fim do expediente", "Apenas as 5 primeiras pessoas terão o desconto", "Restam pouquíssimas unidades, garanta já a sua!", "Desconto exclusivo para hoje!". Por que os varejistas usam essa tática: A escassez e a urgência ativam um gatilho psicológico poderoso: o medo de perder uma oportunidade (FOMO - Fear Of Missing Out). Isso leva os consumidores a tomar decisões rápidas e irracionais, ignorando a necessidade real ou a pesquisa por melhores condições. É uma forma de evitar que o cliente pense demais e compare com a concorrência. Como resistir à pressão: O primeiro passo é reconhecer a tática. Pergunte-se: "Eu realmente preciso disso agora? Posso encontrar um preço melhor depois?". Dê um passo atrás, saia da loja por alguns minutos se precisar, e pondere a compra. Não deixe que a pressa do vendedor se torne a sua. Lembre-se que muitas "promoções" são cíclicas e o item estará novamente em oferta em breve. Importância de pesquisar: Antes de se deixar levar, faça uma pesquisa rápida. Muitas vezes, o mesmo produto está disponível em outra loja física próxima ou online pelo mesmo preço ou até mais barato. A pressa é inimiga da boa compra e pode levar a um arrependimento significativo mais tarde.	→ O Celular é seu Aliado Está na frente do produto na loja física? Não hesite em usar seu smartphone. Ele é sua ferramenta mais poderosa contra preços inflacionados e táticas de vendas agressivas. Abra o celular e pesquise o preço do mesmo item na internet. Se a diferença for brutal, use essa informação para negociar ou simplesmente não compre. Aplicativos úteis: Utilize apps de comparação de preços como Buscapé, Zoom, ou Google Shopping. Alguns sites de grandes varejistas também possuem apps com leitores de código de barras que facilitam a busca. Apps de cashback também podem ser úteis para encontrar ofertas. Como usar de forma eficaz: Na loja, escaneie o código de barras do produto com um aplicativo de comparação ou digite o nome exato do produto no motor de busca. Verifique não apenas o preço, mas também as condições de pagamento, frete (se aplicável para entrega) e reputação do vendedor online. Tire fotos dos preços e do produto para referência. Dicas de negociação: Se encontrar um preço online significativamente menor, mostre ao vendedor. Pergunte se a loja cobre ofertas da concorrência (política de "price match"). Mesmo que não cubra, você pode tentar negociar um desconto extra, um brinde ou condições de pagamento mais favoráveis. Lembre-se: o não você já tem! Exemplos de diferenças: É comum encontrar um fone de ouvido de uma marca popular por R\$ 500,00 na loja física, enquanto no e-commerce ele custa R\$ 350,00. Ou uma máquina de café que, após pesquisa, revela ser R\$ 200,00 mais barata em uma loja concorrente a poucos quarteirões. Essa economia pode ser significativa no seu orçamento.
--	--	---

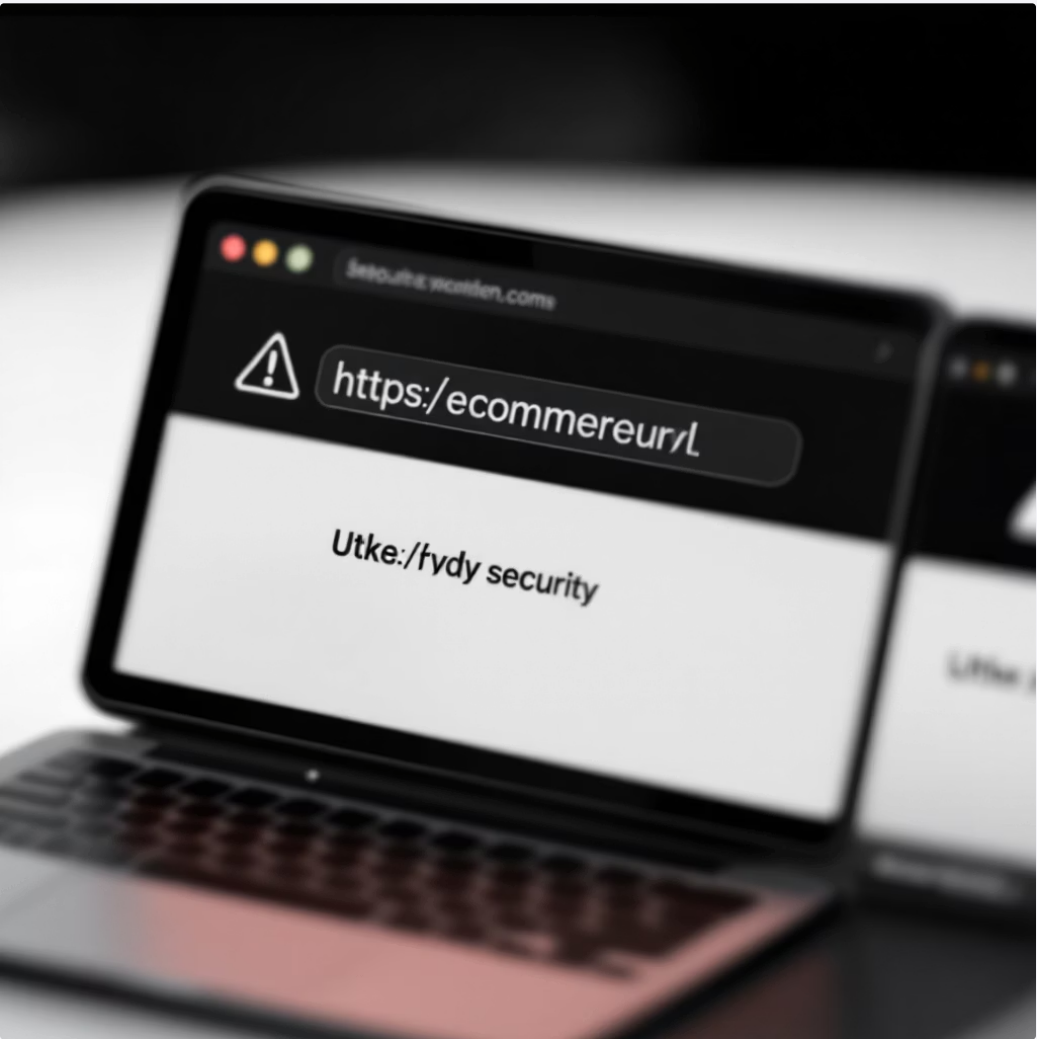
O PERIGO ESTÁ NO CLIQUE

O ambiente virtual é onde os golpistas agem com mais força na Black Friday. Proteja-se com atenção redobrada aos detalhes:

Sites "Clonados"

Criminosos criam sites com visual idêntico ao das grandes lojas para enganar consumidores desavisados. É crucial verificar cada detalhe:

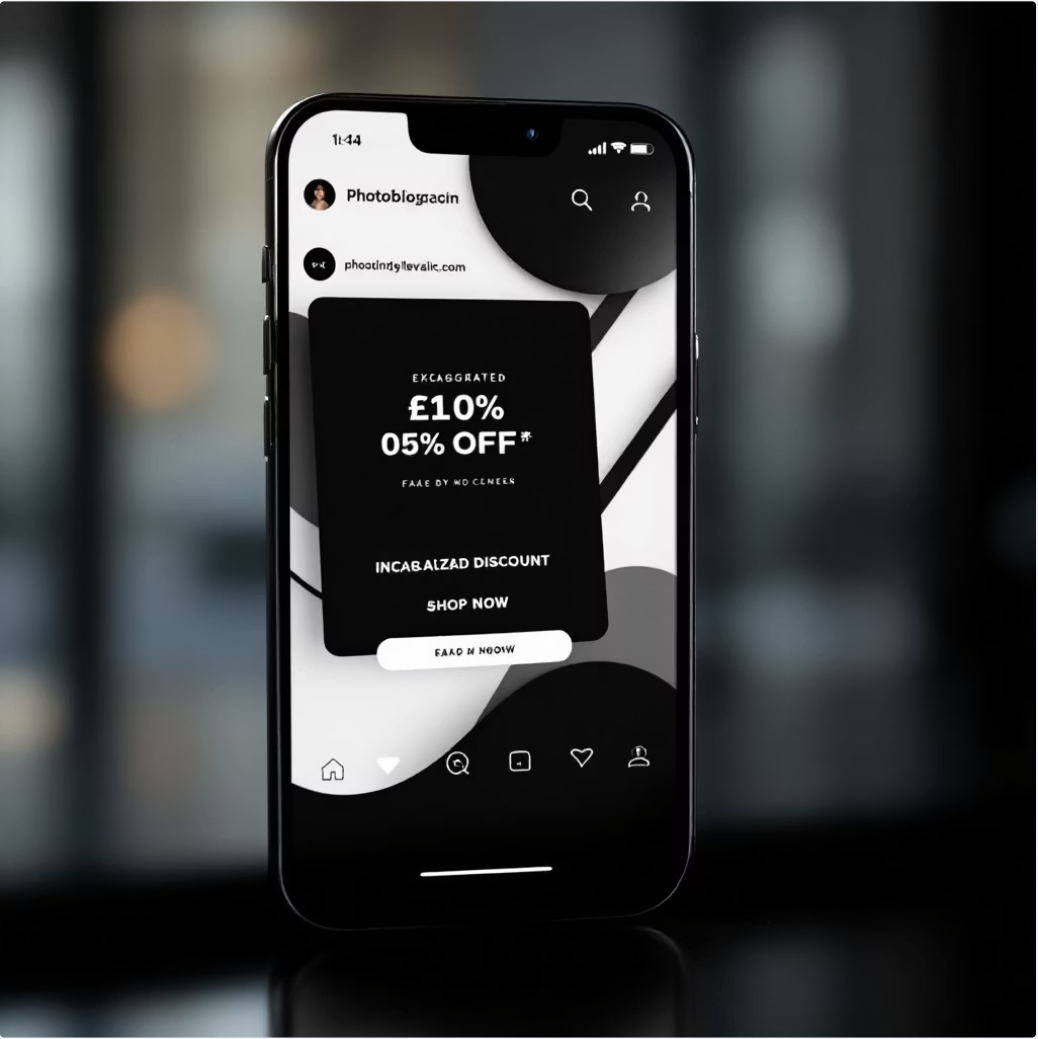
- **Verifique o endereço (URL):** Antes de qualquer ação, confira a barra de endereços do navegador. Golpistas usam URLs muito semelhantes às originais, trocando letras ou adicionando palavras.
- **Exemplos de domínios enganosos:**
 - `www.amazon-ofertas.com` (em vez de `www.amazon.com.br`)
 - `www.casasbahia-promo.net` (em vez de `www.casasbahia.com.br`)
 - `www.submarino.blackfriday.com` (fique atento a subdomínios estranhos)
- **Certificado SSL (HTTPS):** Procure pelo **cadeado fechado** na barra de endereços e garanta que o endereço comece com **https://**. Isso indica que a conexão é segura, mas não garante que o site não seja falso.
- **Sinais de alerta em sites falsos:**
 - **Design de baixa qualidade:** Imagens pixelizadas, cores inconsistentes, logos distorcidos.
 - **Erros de digitação ou gramática:** Sites profissionais raramente contêm erros básicos de português.
 - **Preços excessivamente baixos:** Desconfie de ofertas "boas demais para ser verdade". Um iPhone por R\$ 500 é um golpe quase certo.
 - **Falta de informações de contato:** Ausência de telefone, endereço físico ou e-mail de suporte.
 - **Poucas opções de pagamento:** Se o site só aceita PIX ou boleto, desconfie. Lojas legítimas oferecem diversas formas de pagamento, incluindo cartão de crédito.

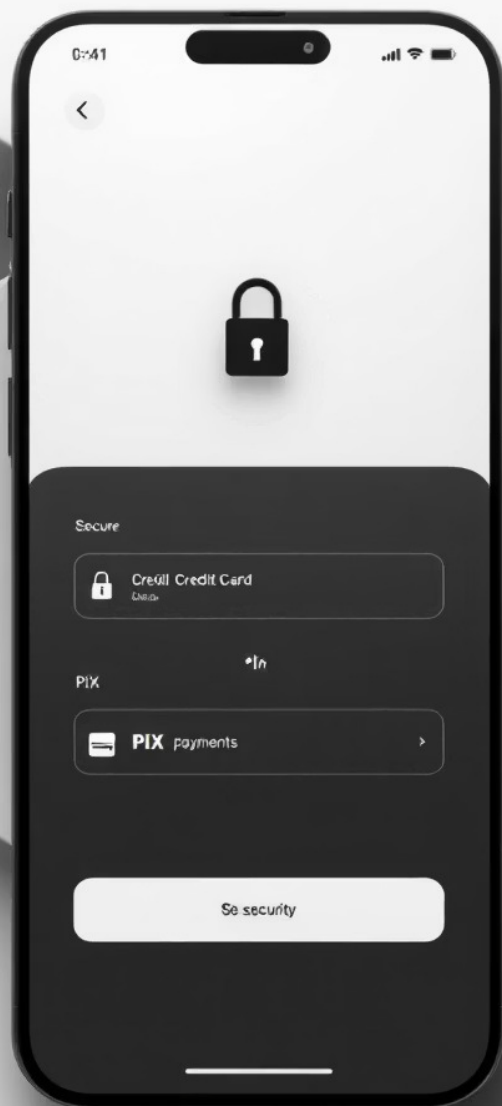


Redes Sociais

As redes sociais são um terreno fértil para golpistas, especialmente durante a Black Friday. Mantenha-se cético e vigilante:

- **Como identificar anúncios falsos:**
 - **Promoções "milagrosas":** Um smartphone top de linha com 90% de desconto é um grande sinal de alerta.
 - **Linguagem de urgência extrema:** "Últimas unidades! Clique agora ou perca!" sem um motivo claro.
 - **Erros de português ou design amador:** Anúncios de grandes marcas são sempre revisados e bem produzidos.
 - **Comentários desativados ou estranhos:** Verifique os comentários do post; se estiverem desativados ou cheios de bots, fuja.
- **Sinais de contas falsas de lojas:**
 - **Poucos seguidores ou perfil novo:** Grandes varejistas têm milhões de seguidores e histórico extenso.
 - **Nomes de usuário ligeiramente diferentes:** Ex: @lojasamericanas_ofertas em vez de @lojasamericanas.
 - **Conteúdo genérico ou roubado:** Postagens que não parecem autênticas da marca.
- **Riscos de clicar em links de redes sociais:**
 - **Phishing:** Redirecionamento para sites falsos que roubam seus dados de login ou informações de cartão.
 - **Download de malware:** Links que baixam softwares maliciosos para seu dispositivo.
 - **Armadilha de sorteios falsos:** Pedem seus dados pessoais para um "prêmio" que nunca chega.
- **Importância de ir direto ao site oficial:** Nunca confie cegamente em links de redes sociais. Se vir uma promoção, abra seu navegador e **digite manualmente o endereço oficial da loja.**
- **Exemplos de promoções "milagrosas" que são golpes:** "Compre uma Smart TV e ganhe um console de videogame!", "PIX premiado da Americanas", "Sorteio de R\$1.000 para os primeiros 50 que clicarem".





PAGAMENTO SEGURO NA INTERNET

A forma de pagamento pode ser um grande indicador de fraude. Fique atento a estes sinais:



Só Aceita PIX?

Se o site só aceita PIX e oferece um desconto absurdo, **PARE**. Isso é um grande sinal de alerta.



Cartão de Crédito

Lojas sérias aceitam cartão de crédito. Ele oferece mais segurança caso você precise cancelar a compra ou contestar a transação.

Sempre priorize métodos de pagamento que ofereçam proteção ao consumidor. Sua segurança financeira é primordial.



A VACINA CONTRA A "METADE DO DOBRO"

A publicidade enganosa, onde a loja sobe o preço na véspera para simular um desconto, é crime. Veja como se proteger:

01

Monitore Antes

Use sites comparadores de preço (Buscapé, Zoom, JáCotei) que mostram o histórico de valor dos últimos meses. Isso revela a verdadeira oferta.

02

Documente Tudo

Viu o preço? Tire um Print Screen (captura de tela) ou tire foto da etiqueta na loja física. Essas provas são cruciais.

03

Guarde a Oferta

Salve os e-mails de propaganda e os encartes de mercado. Eles são evidências do que foi prometido e podem ser usados em caso de problemas.

CAÍ NO GOLPE OU FUI ENGANADO. E AGORA?

Se, apesar de todos os cuidados, você teve problemas, saiba que a Lei está do seu lado. Siga este roteiro de reação rápida:



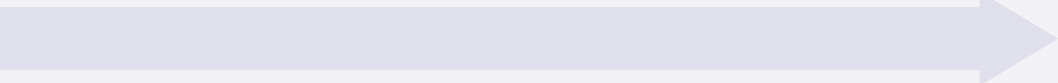
Tentativa Amigável

Entre em contato com o SAC da loja e anote o protocolo. Muitas vezes, um diálogo inicial resolve a questão.



Bloqueio Financeiro

Se foi golpe (site falso), avise seu banco imediatamente para bloquear o PIX via MED ou solicitar o chargeback do cartão. Faça um Boletim de Ocorrência (online ou presencial).



Órgãos de Defesa

Não resolveu? Reclame no PROCON de sua cidade ou no site Consumidor.gov.br. Esses órgãos são mediadores importantes.



Busque a Justiça

Se o prejuízo persistir, procure seus direitos: um advogado de confiança, a Defensoria Pública ou os Juizados Especiais Cíveis (Pequenas Causas).

SEUS DIREITOS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Para causas de até 20 salários mínimos, você pode entrar com uma ação nos Juizados Especiais Cíveis sem a necessidade de um advogado.

Vantagens

- Processo mais rápido e simplificado.
- Não exige advogado para causas menores.
- Foco na conciliação e resolução amigável.

Como Funciona

- Apresente sua reclamação e as provas.
- Audiência de conciliação com a outra parte.
- Se não houver acordo, o juiz decide.



É uma ferramenta importante para garantir que seus direitos de consumidor sejam respeitados, mesmo em casos de menor valor.

CONSUMIDOR CONSCIENTE, CIDADANIA FORTE

A informação é a melhor defesa. Use este guia, compartilhe com sua família e proteja seu patrimônio.

Educação

Conheça seus direitos e deveres como consumidor.



Compartilhamento

Dissemine o conhecimento para proteger a todos.

Patrimônio

Garanta que seu dinheiro seja bem investido.



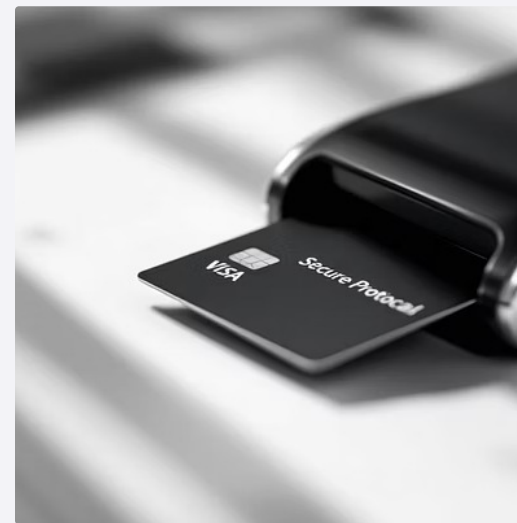
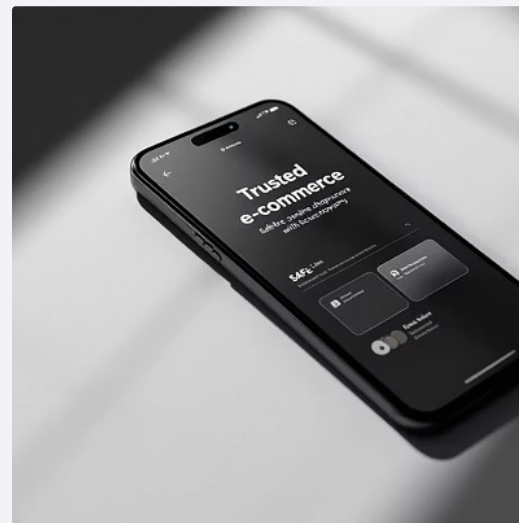
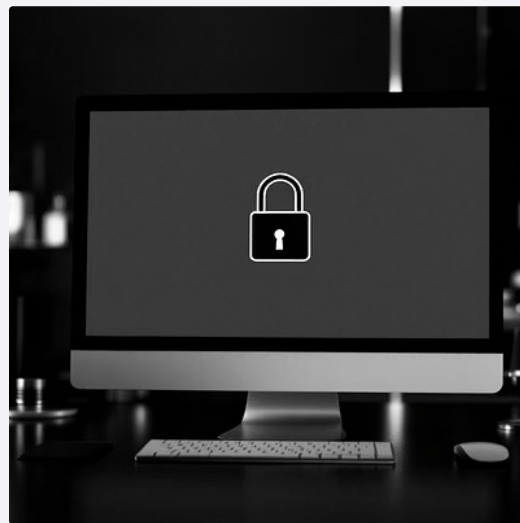
Proteção

Blindar-se contra golpes e práticas abusivas.

Uma excelente e segura Black Friday para todos!

BOAS COMPRAS E FIQUE SEGURO!

Lembre-se das dicas essenciais para uma Black Friday sem arrependimentos:



Sua segurança e satisfação são a nossa prioridade. Aproveite as ofertas de verdade!