



Na Mídia

29/10/2024 | [Cidadão Consumidor](#)

Black Friday 2024: práticas que empresas não podem realizar

A Black Friday 2024 ocorre dia 29 de novembro, e muitos lojistas estão elaborando as suas estratégias de descontos e de vendas, enquanto consumidores criam as suas listas de desejos.



A data marcada pelas liquidações ajuda os compradores a adquirir produtos com preços reduzidos e os fornecedores a garantir espaço no estoque para abastecê-lo para as vendas de Natal.

Contudo, é necessária a atenção para a Black Friday não se tornar a “black fraude”, termo que muitos usam para descrever uma grande oferta de descontos enganosos. Esse cuidado não parte apenas dos consumidores ao analisarem o que comprar, mas também dos comércios, que devem oferecer condições de vendas que não firmam o [Código de Direito do Consumidor \(CDC\)](#) para não sofrerem denúncias e penalidades jurídicas.

Além disso, ações fraudulentas mancham a imagem corporativa, como evidência Maria Helena Bragaglia, sócia da área de Consumo e Varejo do Demarest. “A Black Friday é um momento em que todas as entidades estão de olhos atentos e divulgam em seus sites os casos de empresas que adotaram práticas abusivas”, diz a advogada.

Práticas proibidas pelo Direito do Consumidor na Black Friday

O CDC dispõe sobre a proteção do consumidor, tratando da comunicação dos lojistas com os compradores e da transparência de publicidades e transações comerciais. Seguindo os conselhos de Bragaglia, entenda o que as empresas não devem praticar para proporcionar uma Black Friday 2024 saudável e competitiva.

Publicidade enganosa e abusiva

Conforme o artigo 31, a apresentação de produtos ou serviços deve conter “informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

O artigo 37, por sua vez, proíbe o exercício de publicidade enganosa e abusiva, sendo que o texto explicita a diferença entre as duas práticas. A publicidade enganosa pode ser integral, parcialmente falsa ou induzir o consumidor ao erro no que diz respeito a algum detalhe do produto adquirido. Já a publicidade abusiva é discriminatória por meio de incitação à violência, exploração de medo, aproveitamento da inocência infantil, desrespeito a valores ambientais ou promoção de um comportamento do consumidor perigoso à sua saúde e segurança.

Maquiagem de preços

Considerada uma publicidade enganosa, a maquiagem de preços consiste em aumentar o preço de um produto um tempo antes de indicar que ele está em promoção, induzindo um desconto mentiroso.

Caso a atividade seja comprovada, o artigo 67 o CDC prevê detenção de três meses a um ano e pagamento de multa, cujo valor pode variar conforme o número de pessoas lesadas, a reincidência da contravenção e o ganho da empresa com a ação fraudulenta.

Prazo de entrega incerto

O aumento no número de vendas costuma deixar os lojistas incertos sobre o tempo de entrega dos produtos adquiridos online ou por encomenda, fazendo-os optar por não definir um prazo. Entretanto, a prática é ilegal e deve ser evitada durante a Black Friday 2024.

Em caso de desrespeito, o artigo 56 do CDC prevê penalidades, como o pagamento de multas, a apreensão do produto, a suspensão temporária das atividades comerciais, entre outras.

Cancelamento da venda

Um dos motivos que leva os consumidores a denunciarem ações de empresas na Black Friday é o cancelamento da venda por parte do lojista, que alega que o preço do anúncio estava incorreto após receber o seu pagamento.

Neste caso, as normas do CDC estabelecem que a empresa deve entregar o produto ao consumidor, sob pena de multa e em indenização por danos morais.

Atenção às denúncias de fraudes na Black Friday 2024

Entidades de defesa do consumidor, incluindo a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e o Procon, fiscalizam as empresas e recebem denúncias de consumidores que se sentem lesados com falsos descontos, publicidades desleais e anúncios incorretos durante a Black Friday.

Eles podem comprovar as denúncias com imagens do preço dos produtos antes, durante e depois da data promocional. Os comerciantes precisam estar conscientes de que é um hábito comum dos consumidores acompanhar o preço dos itens desejados por um período, não havendo espaço para enganações.

Documentos que mostram que os compradores entraram em contato com o comércio para tentar resolver o problema podem ser um adicional à denúncia, valendo uma reparação por danos morais caso não tenham acertado um acordo.

Por fim, para evitar a “black fraude”, o Procon São Paulo-SP criou e mantém atualizada uma lista de e-commerces a serem evitados devido ao seu histórico de práticas enganosas. Estar em conformidade legal evita que seu negócio apareça em listas deste tipo!