# Procon divulga orientações para quem vai comprar na Black Friday. Órgão estará de plantão durante toda sexta, 28

**Date :** 25-11-2025

O final do mês de novembro passou a ser muito aguardado por grande parte da população que deseja adquirir produtos e serviços sem pesar tanto no bolso. A Black Friday reúne ofertas em lojas físicas e online que atraem aqueles interessados em economizar. Contudo, os consumidores precisam estar atentos para evitar golpes e garantirem seus direitos.

Em Vitória da Conquista, a Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) fará um plantão na sexta-feira (28), dia da Black Friday, para atender chamados dos consumidores e visitar lojas para verificar o cumprimento das ofertas e do Código de Defesa do Consumidor. A população poderá entrar em contato por meio do telefone (77) 3229-3666.

Coordenador do Procon, Rafael Meira explica as principais orientações para quem deseja fazer compras durante o período. “Nesse período de Black Friday, a primeira medida que o consumidor tem que adotar é evitar a compra por impulso. A gente vive um período em que boa parte da população brasileira está endividada. Definida a necessidade da aquisição do produto ou serviço, realizar a pesquisa de preços e entender qual é o padrão de preço praticado no mercado para aquele produto ou serviço. E, assim, o consumidor consegue identificar se, de fato, aquela oferta é vantajosa. Outra questão relevante é buscar fornecedores confiáveis, seja nas compras presenciais ou nas compras online, com o cuidado de, na compra presencial, documentar a oferta e também exigir o cupom fiscal”.

Rafael Meira

Segundo o coordenador, as ocorrências mais comuns no período costumam estar relacionadas à não entrega dos produtos adquiridos, principalmente nas compras online, ou problemas relacionados a vícios ou defeitos nos produtos. Outra situação recorrente é a falta de informação ou abusividade na cobrança de juros nas compras parceladas. “Muitas vezes, devido a esse volume grande de vendas em um mesmo período, algumas empresas não prestam a devida informação ao consumidor dos termos da aquisição, quantas parcelas que vão sair, qual o valor total da compra, à vista e a prazo, qual a porcentagem de juros que está sendo aplicada, se essa compra é realizada diretamente com o lojista, ou se está sendo financiada com um banco”.

**Compras on-line**

Já aqueles que optarem por realizar compras pela internet também devem estar atentos às condições informadas pelos anunciantes para evitar golpes e fraudes. O Procon orienta os cidadãos a primeiro pesquisarem informações sobre o fornecedor para conhecer o histórico da empresa, certificando-se também que o site é seguro para a efetuação da compra.

Rafael Meira aconselha o consumidor a dar preferência a fornecedores que disponibilizem informações básicas como endereço fixo, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), telefone para contato, e-mail e, principalmente, um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Também alerta para as falsas promoções, quando há um aumento nos preços antes das datas especiais para simular um desconto posterior. Tal prática se configura como

publicidade enganosa. É necessário estar atento aos prazos e valores das entregas, já que alguns fornecedores tentam compensar os descontos oferecidos por meio de aumentos indevidos no preço do frete.

As compras realizadas pela internet ou por meio de aplicativos podem ser canceladas no prazo de arrependimento, que é de 7 (sete) dias, contados do ato de recebimento do produto ou serviço.

“A gente reforça também que o consumidor tem que ter o máximo de cuidado com os dados pessoais dele, envolvendo o CPF, a numeração do cartão de crédito e os dados bancários de modo geral, porque é muito comum a veiculação, via aplicativos de mensagem, via redes sociais, de falsas ofertas e links maliciosos que, na realidade, são utilizados para captar esses dados e aplicar golpes no consumidor”, afirma o coordenador Rafael.

**Pagamento e nota fiscal**

Na relação de consumo, o cidadão deve sempre exigir o cupom fiscal e a nota fiscal, além de se atentar na questão do pagamento via PIX, para que a chave para a qual é efetuado o pagamento esteja vinculada à pessoa jurídica do estabelecimento. “Às vezes tem consumidor que não exige a nota fiscal ou o cupom fiscal e acha que isso está documentado porque fez um pagamento, e muitas vezes faz um pagamento via PIX para uma pessoa física, e não consegue comprovar a relação dessa pessoa física com o lojista, o fornecedor do produto ou serviço. Então o consumidor tem que ter essa atenção de exigir sempre o cupom fiscal, a nota fiscal, e na questão do pagamento sempre vincular esse pagamento à pessoa jurídica que está prestando serviço ou fornecendo aquele produto”, completa Rafael.

**Trocas**

Segundo o Procon, os estabelecimentos comerciais têm a obrigação de informar aos consumidores, no momento da compra, as condições e prazos para a troca de produtos.  Para produtos que apresentem avaria ou mal funcionamento, o consumidor tem um prazo de 30 dias para solicitar a troca de produtos não duráveis, e 90 dias para produtos duráveis. O Procon esclarece que o fornecedor tem um prazo de até 30 dias para realizar a substituição.

Em regra, as lojas não são obrigadas a efetuar a troca de produtos adquiridos presencialmente por causa do tamanho do produto ou devido a arrependimento. Entretanto, **se o vendedor informar ao consumidor, no momento da compra, que é possível a realização de troca, independente da existência de defeito no produto, a loja fica obrigada a cumprir o que prometeu.**

Em caso de dúvidas ou orientações, os consumidores podem comparecer, das 8h às 16h, na sede da Superintendência Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/VC), que está localizada na Praça Virgílio Ferraz nº 83, Centro.

Para registro de reclamações, o consumidor deve comparecer à sede do Procon/VC, das 8h às 16h, munido com original e cópia da documentação necessária para o registro.

Esclarecimentos acerca do atendimento podem ser solicitados pelo telefone (77) 3229-3666.