

Sexta-Feira, 19 de Dezembro de 2025

Consumidores devem ficar atentos a golpes e pesquisar preços de produtos

BLACK FRIDAY

Da Redação

As ofertas de Black Friday já estão sendo anunciadas pelos comerciantes desde o início do mês. Este ano, o evento de compras será na sexta-feira (29.11). Descontos tentadores e o desejo de adquirir produtos e aproveitar as promoções podem deixar os consumidores mais suscetíveis a golpes. Para evitar que a Black Friday se transforme em 'Black Fraude', a Secretaria Adjunta de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon-MT), da Secretaria de Assistência Social e Cidadania (Setasc), lista alguns cuidados que devem ser observados pelos consumidores ao planejarem e realizarem suas compras.

A primeira dica do Procon-MT, alerta a secretária adjunta, Cristiane Vaz, é definir com antecedência o que necessita comprar e fazer uma pesquisa antecipada do preço do produto, acompanhando o histórico dos valores.

“Assim, é possível verificar qual é o valor praticado para a venda da mercadoria e se o desconto anunciado pelo comerciante é real. A pesquisa de preços pode ser feita em lojas físicas, panfletos de ofertas, em sites de lojas e em aplicativos de compras”, explica Cristiane Vaz.

A secretária adjunta do Procon-MT lembra que é importante guardar panfletos, printar telas ou fotografar os valores de produtos em promoção, pois toda a oferta anunciada deve ser cumprida pelo fornecedor. “Em caso de problemas, o consumidor deve registrar reclamação no Procon”, destaca.

Para não cair em golpes, é preciso evitar compras por impulso. Sempre desconfie de ofertas muito boas, com preços abaixo do valor cobrado normalmente pela mercadoria. E não realize compras por links encaminhados por e-mail, redes sociais, mensagens recebidas no celular ou outros meios de comunicação.

“Esses atalhos podem direcionar para perfis e páginas falsas. Para evitar problemas, é prudente que o consumidor faça suas compras nos sites oficiais da marca, digitando o nome da loja na barra de pesquisas”, alerta Cristiane.

Outra dica do Procon-MT é buscar recomendações da loja/site e ler avaliações dos consumidores antes de efetivar suas compras.

Ao realizar compras online, observe se constam no site o número do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço físico e canais de troca e atendimento da loja. Não se esqueça de verificar o valor do frete – que algumas vezes pode ser superior ao valor da mercadoria – e o prazo de entrega.

Para conferir se a empresa realmente existe e se ela está em atividade, o consumidor pode consultar o CNPJ do fornecedor no site da Receita Federal. Também é possível pesquisar no site consumidor.gov.br o nome do fornecedor e verificar se há muitas queixas e se ele resolve ou não as reclamações dos consumidores.

Ao realizar compras em lojas físicas, observe as condições da mercadoria e os preços anunciados nas vitrines e gôndolas. Se encontrar um mesmo produto com preços diferentes, o consumidor tem o direito de pagar o menor valor.

Ao comprar produtos de mostruário, solicite que as condições da mercadoria e as regras para a troca sejam especificadas na nota fiscal. “O fato de o produto ter sido comprado em promoção ou ser de mostruário não permite ao lojista ou fabricante se negar a solucionar eventuais problemas”, informa a secretária adjunta do Procon-MT.

Pagamento

Confirme se os valores estão corretos. Não se esqueça que a legislação permite que o comerciante cobre valores diferentes, conforme a forma de pagamento: dinheiro, cartão de débito, cartão de crédito, PIX, cheque, entre outras.

Entretanto, as informações sobre os preços dos produtos e as formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento devem ser disponibilizadas de forma clara e ostensiva nas lojas físicas e nos sites.

Ao parcelar suas compras, fique atento ao valor das parcelas e observe o preço final do produto, que podem até dobrar de preço.

Quando fizer pagamentos via PIX, ao escanear o QR Code, verifique atentamente todos os dados, como o nome da pessoa/empresa e valor, antes de efetivar a operação. Essa dica vale também para boletos: sempre verifique os dados antes de confirmar o pagamento.

Trocas e devoluções

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante o direito de troca ou devolução, no prazo de sete dias, para compras realizadas fora do estabelecimento comercial, como em sites, por telefone ou catálogos, por exemplo.

Produtos adquiridos em lojas físicas seguem a política de troca dos estabelecimentos, exceto em caso de vício de qualidade (defeito), que tem troca garantida pelo CDC.

O prazo para reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis, que são aqueles que se extinguem rapidamente com o uso (alimentos, por exemplo). Para produtos duráveis, como eletrodomésticos, eletrônicos, roupas e calçados, o prazo é de 90 dias, a contar da entrega efetiva do produto.

Fique atento: o lojista deve emitir a nota fiscal e o consumidor deve guardar o documento, que poderá ser solicitado se o produto apresentar defeito.

Dúvidas e reclamações

Caso não receba o produto ou se ele for diferente do que você comprou ou, ainda, se tiver alguma avaria, o consumidor deve entrar em contato primeiramente com o fornecedor.

Se não conseguir resolver o problema direto com a empresa - ou em caso de dúvidas ou outros problemas com as compras - o consumidor deve procurar a unidade de Procon mais próxima de sua residência. Também é possível utilizar o PROCON+, que está disponível pelo aplicativo [MT Cidadão](#).

O Procon-MT disponibiliza, ainda, atendimento por WhatsApp, pelos números (65) 3613-2100 e (65) 99228-3098. Outra opção é registrar uma reclamação pela plataforma consumidor.gov.br, que está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana.