

EDIÇÃO 2025

# BLACK FRIDAY:

## BOAS COMPRAS EXIGEM ATENÇÃO



MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO  
**BRASIL**  
DO LADO DO POVO BRASILEIRO

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO  
**BRASIL**  
DO LADO DO POVO BRASILEIRO



Novembro virou o mês das ofertas — e a Black Friday já tomou conta do calendário brasileiro. É tanta propaganda, tanto “descontão” e tanta facilidade de pagamento que a gente se empolga e acaba comprando sem pensar.

Mas atenção: nem tudo que parece promoção é vantagem de verdade! Pra evitar dores de cabeça e garantir que suas compras sejam seguras e vantajosas, é importante conhecer os seus direitos.

A Secretaria Nacional do Consumidor preparou este guia com dicas rápidas e diretas pra você aproveitar a Black Friday com segurança, sem cair em golpes e sem arrependimentos.





# PLANEJE E PESQUISE ANTES DE COMPRAR

## Por que é importante?

Tem loja que aumenta o preço dias antes da Black Friday só pra fingir que deu desconto depois. Cuidado com o famoso “tudo pela metade do dobro”!

## O que diz a lei?

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que toda informação deve ser clara, precisa e verdadeira (art. 6º, III). É direito do consumidor saber se o desconto anunciado é real e corresponde ao preço efetivamente praticado. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor proíbe qualquer forma de publicidade enganosa, isto é, aquela capaz de induzir o consumidor em erro quanto ao preço, às características ou a quaisquer outros dados do produto ou serviço (art. 37, §1º).

## Dicas práticas:

- Use buscadores e sites que mostram o histórico de preços.
- Faça uma listinha do que você realmente precisa. Comprar por impulso é a armadilha mais comum!



# VERIFIQUE A REPUTAÇÃO DA LOJA

## Por que é importante?



A Black Friday é um prato cheio para os golpistas, que se aproveitam do aumento das compras e da pressa dos consumidores. Nesse período, é comum o surgimento de lojas virtuais falsas, sites que desaparecem após o pagamento ou anúncios de produtos que nunca são entregues. Por isso, é fundamental verificar a credibilidade do vendedor antes de concluir qualquer 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 proteger o consumidor contra fraudes, informações falsas e condutas desleais no mercado.

## Dicas:

- Verifique se o CNPJ da loja está ativo e se há canais de atendimento disponíveis.
- Consulte avaliações no portal [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) e em sites de reclamações.
- Desconfie de lojas que não informam endereço físico ou que apresentam preços muito fora da média.



# DESCONFIE DE DESCONTOS EXCESSIVOS

## Por que é importante?

Descontos muito elevados podem indicar fraude, produtos falsificados ou adulterados. Nenhum comércio legítimo consegue manter preços muito abaixo do valor de mercado.

## O que diz a lei?

O Código de Defesa do Consumidor proíbe a publicidade enganosa e as práticas abusivas (arts. 37 e 39) e também veda a oferta ou comercialização de produtos deteriorados, adulterados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à saúde ou em desacordo com as normas de fabricação e distribuição (art. 18, § 6º, II). Essas condutas violam o direito básico à segurança e à informação (art. 6º).

## Dicas:

- Compare o preço do produto em sites diferentes e de confiança.
- Desconfie de ofertas muito fora do padrão e de lojas sem histórico ou reputação comprovada.



# FIQUE ATENTO AO MÉTODO DE PAGAMENTO

## Por que é importante?

Durante a Black Friday, é comum encontrar sites que aceitam apenas PIX, boleto ou transferência bancária. Esses meios de pagamento, embora rápidos, são os preferidos por golpistas, porque o dinheiro cai direto na conta e é difícil reaver o valor em caso de fraude. O cartão de crédito é uma opção mais segura, pois oferece mecanismos de proteção e permite contestar cobranças indevidas.

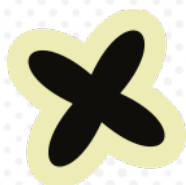


## O que diz a lei?

O Código de Defesa do Consumidor garante que toda oferta deve ser clara, correta e completa, com informações sobre preço, forma de pagamento, garantia e origem do produto (art. 31). Se o site não for transparente sobre esses dados, é sinal de alerta!

## Dicas:

- Prefira pagar com cartão de crédito ou intermediadores reconhecidos (como plataformas de pagamento seguras).
- Desconfie de lojas que aceitam apenas PIX ou transferência.
- Certifique-se de que o site possui ambiente seguro antes de finalizar a compra



# FIQUE ATENTO AO VALOR DO FRETE

## Por que é importante?

Muitas vezes o preço do produto parece ótimo, mas o valor final da compra aumenta por causa de fretes altos ou taxas escondidas. É comum encontrar sites que anunciam grandes descontos e compensam a diferença no custo da entrega.

## O que diz a lei?

O Código de Defesa do Consumidor garante que toda oferta deve apresentar informações claras e completas, inclusive sobre o valor do frete e outras despesas que influenciam o preço final (art. 31). O consumidor tem direito de saber exatamente quanto vai pagar antes de concluir a compra.

## Dicas:

- Confira o valor total da compra, incluindo o frete e eventuais taxas.
- Desconfie de sites que não informam o custo de entrega até a etapa final do pagamento.
- Avalie se o prazo de entrega e o valor cobrado fazem sentido para sua região.



# 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 do Código de Defesa do Consumidor).

## Dicas:

- Dê preferência a pagamentos à vista ou no cartão de crédito em parcela única, especialmente quando houver desconto.
- Antes de parcelar, verifique se os juros estão informados e se o valor total cabe no seu orçamento.



# DIREITO DE ARREPENDIMENTO: VOCÊ PODE DESISTIR!

## Por que é importante?

As compras pela internet podem trazer surpresas — e nem sempre boas. Às vezes, o produto chega e não é bem o que você imaginava: o tamanho é diferente, a cor não corresponde ao anúncio, a qualidade decepciona. Em outros casos, o problema é o impulso nas compras: com tantos descontos, o consumidor se empolga, gasta mais do que devia e depois se arrepende.



Para todas essas situações, a lei garante um direito essencial: o de desistir da compra, sem precisar justificar o motivo. Esse é um dos principais instrumentos de proteção do consumidor nas compras feitas fora da loja física, especialmente durante a Black Friday, quando o volume de transações online cresce de forma exponencial.

## O que diz a lei?



O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor garante que, nas compras realizadas à distância — seja pela internet, telefone ou fora do estabelecimento comercial — o consumidor tem sete dias para se arrepender, contados a partir da data do recebimento do produto.

Ao exercer esse direito, o consumidor deve receber de volta todos

os valores pagos, inclusive o frete de envio e de devolução. E atenção: o direito de arrependimento vale mesmo se o produto não tiver defeito, e o consumidor pode abrir a embalagem para verificar se o item atende às suas expectativas.

### Dicas:

- Você pode testar o produto! O consumidor tem direito de abrir, ligar ou usar o produto apenas para verificar se ele atende às suas expectativas. Negar a devolução por esse motivo é ilegal.
- 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.
- O reembolso deve ser integral, incluindo todos os valores pagos: o produto, o frete de envio e também o frete de devolução. E o consumidor pode exigir que a devolução seja feita pelo mesmo método do pagamento. Ninguém é obrigado a aceitar a devolução em créditos para compras futuras.
- **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.



# OFERTA É PRA CUMPRIR!

## Por que é importante?

Durante a Black Friday, é comum que o consumidor finalize a compra, pague pelo produto e, dias depois, receba uma mensagem informando que o pedido foi cancelado — geralmente com a desculpa de que o estoque acabou ou de que houve um “erro no sistema”. Mas atenção: isso não é problema do consumidor!



A loja é responsável por planejar suas vendas, atualizar os estoques e garantir o cumprimento do que anunciou. Cancelar o pedido porque a oferta “saiu cara demais” ou deixou de ser vantajosa é prática abusiva e viola o direito à boa-fé e à transparência.

## O que diz a lei?

Toda oferta ou publicidade veiculada por qualquer meio — seja em site, rede social, aplicativo ou anúncio impresso — obriga o fornecedor a cumprir o que foi prometido (art. 35 do Código de Defesa do Consumidor). Se o fornecedor se recusar a entregar o produto, o consumidor pode exigir o cumprimento da oferta!

## Dicas:

- Guarde prints, e-mails e comprovantes da compra — eles servem como prova da oferta e da tentativa de descumprimento.
- O consumidor não é obrigado a aceitar a devolução do valor em forma de crédito ou vale-compra. Caso a oferta não seja

cumprida e o consumidor não queira mais o produto, o fornecedor deve efetuar a restituição integral em dinheiro, com correção monetária.

- 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](http://consumidor.gov.br)



# PRODUTO VEIO COM DEFEITO? SAIBA O QUE FAZER!

## 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 o defeito for percebido nos primeiros 7 dias após o recebimento, o consumidor pode, se preferir, exercer o direito de arrependimento e devolver o produto, recebendo todo o valor pago, incluindo o frete. Mas se já passou esse prazo — ou se o consumidor quiser ficar com o produto —, o fornecedor tem 30 dias para fazer o conserto. Esse prazo começa a contar a partir da entrega do produto na assistência técnica. E se o conserto não for feito nesse período, o consumidor escolhe a solução que preferir: pedir um produto novo e em perfeitas condições ou receber o dinheiro de volta (art. 18 do Código de Defesa do Consumidor).

## Dicas:

- Guarde nota fiscal, comprovantes e registros de contato com o fornecedor.

- Exija um comprovante de entrega do produto na assistência técnica, com data e descrição do problema.
- 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 consumidor tem prazo limitado para reclamar de defeitos! 90 dias para produtos duráveis (como eletrodomésticos, eletrônicos, móveis, etc.) e 30 dias para produtos não duráveis (como alimentos, cosméticos, entre outros). O prazo começa a contar a partir do momento em que o defeito é descoberto — e não necessariamente da data da compra. Fique atento: deixar passar o prazo pode fazer você perder o direito de reclamar.



# PRODUTO ERRADO OU INCOMPLETO? PEÇA O QUE É SEU!

## Por que é importante?

Comprou um produto e recebeu outro modelo, cor ou tamanho diferente do anunciado? Ou o item chegou faltando peças, acessórios ou partes essenciais? Isso é responsabilidade do fornecedor — e o consumidor não é obrigado a ficar com o produto errado ou incompleto. Durante a Black Friday, com o grande volume de vendas, essas falhas são comuns, mas a lei é clara: a loja deve cumprir exatamente o que prometeu na oferta.



## O que diz a lei?

De acordo com o art. 35 do CDC, toda oferta vincula o fornecedor. Se o produto entregue for diferente do anunciado ou vier incompleto, o consumidor pode exigir o cumprimento da oferta, com a entrega do item correto e completo, sem custo adicional. Caso o fornecedor não cumpra a obrigação, o consumidor pode escolher entre: receber o produto certo, conforme anunciado; aceitar outro item equivalente; ou pedir o dinheiro de volta.

## Dicas:

- Guarde comprovantes da compra e registros da oferta, como prints da tela, anúncios e e-mails.
- Tire fotos do produto recebido para comprovar o erro ou a falta de partes.
- Exija que a loja retire o produto errado ou incompleto e entregue o certo sem cobrar frete adicional.

# ENTREI EM CONTATO COM O VENDEDOR E O PROBLEMA NÃO FOI RESOLVIDO. O QUE FAZER?

Mesmo depois de tentar resolver com a loja, o problema continua?

Calma — existem canais oficiais e gratuitos que ajudam o consumidor a garantir seus direitos.

## 1) CONSUMIDOR.GOV.BR

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

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



É simples, rápido e funciona totalmente online!

## 2) PROCONS

Os Procons estaduais e municipais são parceiros fundamentais da Senacon. Eles orientam o consumidor, intermedeiam conflitos, fiscalizam práticas abusivas e podem aplicar sanções administrativas às empresas que violam a lei.

Vale a pena procurar o Procon da sua cidade — o atendimento é gratuito e o apoio, especializado.



### 3) JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (JEC)

Se mesmo depois de reclamar no [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) e no Procon o problema não for resolvido, o Juizado Especial Cível pode ser o próximo passo — e o melhor: é gratuito!

O JEC é um tipo de 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.

#### Dicas:

- Leve todos os comprovantes da compra, registros de contato e protocolos do [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) ou do Procon.
- Se o valor da causa for superior a 20 salários mínimos, é possível acionar o JEC, mas com advogado.
- O atendimento costuma ser presencial, mas muitos tribunais também oferecem atendimento virtual — procure o site do Tribunal de Justiça do seu estado para saber como participar.

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO DO  
**BRASIL**  
DO LADO DO POVO BRASILEIRO