



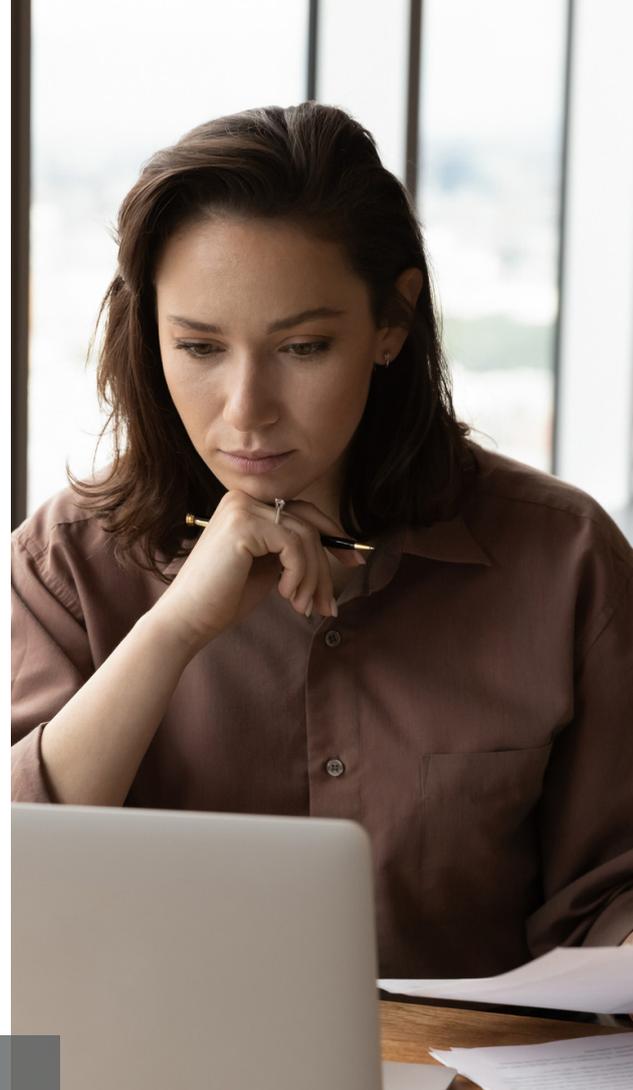
BLACK FRIDAY SEM CRISE:

Um guia definitivo para aproveitar
a data sem reclamações

Com o intuito de aquecer as vendas de final de ano, a Black Friday é uma tradição estadunidense que, desde 2010, está incorporada ao calendário do varejo no Brasil – especialmente no **e-commerce**.

Isso porque, a veiculação conjunta e massiva de anúncios e promoções, por pequenos, médios e grandes players do varejo brasileiro, despertam um senso de urgência e oportunidade nos consumidores que favorece, não apenas o aumento do faturamento das empresas, mas a oportunidade de ampliação da base de clientes e na fidelização do público-alvo.

A Black Friday de 2023 promete, pois segundo pesquisa realizada pelo Google, 67% dos brasileiros pretendem fazer compras na data e sete em cada dez consumidores pretendem gastar igual ou mais do que no ano anterior.



Sua empresa está preparada para a Black Friday?

Embora a data seja importante aliada para o incremento das vendas, é preciso se planejar. Sem uma organização eficiente, o resultado poderá ser contrário ao esperado!

Durante a Black Friday de 2022, o Reclame Aqui registrou mais de 190 mil reclamações de consumidores insatisfeitos. As principais reclamações disseram respeito: à problemas com a entrega, propaganda enganosa e dificuldades com a troca e devolução de produtos.

Neste e-book, você encontrará dicas importantes para todas as etapas que envolvem a Black Friday:

**Antes,
durante
e após a
Black Friday**

Antes da Black Friday

Produtos
Preços
Formas de pagamento
Entrega

1

Durante a Black Friday

Disponibilidade do site
Propaganda
Atendimento
Pedidos

2

Após a Black Friday

Cancelamentos de pedidos
Garantias
Trocas

3

Black Friday

Produtos

É fundamental que, no site de vendas, conste a identificação completa da sua empresa (razão social, CNPJ, endereço físico e eletrônico e, se o caso, eventuais outras formas de contato além do e-mail).

Além disso, a descrição dos produtos deve conter informações claras e precisas sobre:

- as suas características,
- preço,
- garantia,
- prazo de validade, se o caso;
- e, quando aplicável, sobre eventuais riscos que possam apresentar à saúde e à segurança do consumidor.

Cuidados com o estoque

Como as vendas podem aumentar de forma exponencial no dia da Black Friday, a ausência de um planejamento prévio poderá resultar em problemas de estoque.

Nesse caso, após a finalização da compra e do pagamento pelo consumidor, o lojista poderá verificar a ausência de estoque e, como primeira resposta, cancelar o pedido. Porém é preciso cuidado, pois os órgãos de proteção ao consumidor poderão pleitear, para além da devolução do dinheiro, o cumprimento forçado da oferta. Para evitar a ocorrência, é preciso que as lojas mantenham um eficaz controle dos seus estoques.

Aqui, também com o apoio de bons parceiros logísticos, é preciso que a separação, embalagem e entrega da mercadoria se dê de acordo com o prometido ao cliente no momento da compra.

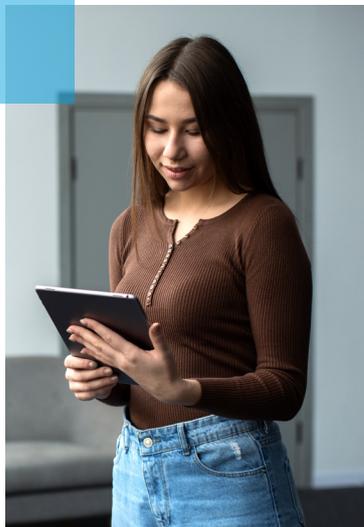
Preço

Devem ser informados:

- preço à vista (divulgado junto à imagem do produto ou descrição do serviço, com destaque);
- eventual desconto oferecido em função do prazo ou do meio de pagamento utilizado;
- todos os custos adicionais da transação (despesas de entrega, seguro etc.);
- juros, eventuais acréscimos e encargos.

Ao anunciar um preço, a empresa estará obrigada a cumpri-lo.

É importante **transparência** na indicação do desconto e do preço vigente antes da Black Friday, pois esta é uma das maiores reclamações dos consumidores.



Dúvidas comuns sobre preços na Black Friday

1 – É necessário que todas as mercadorias estejam em promoção?

Assim como as lojas não são obrigadas a aderirem à Black Friday, também não é exigido que todos os produtos tenham seus preços reduzidos. Entretanto, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é imprescindível que as ofertas sejam claras, precisas e ostensivas aos consumidores.

2 – Existe um desconto mínimo e máximo exigidos para os produtos?

Não há nenhuma regulamentação a respeito, de forma que os estabelecimentos são livres para fixarem os descontos sobre seus produtos e serviços.

Contudo, embora não seja possível exigir que o lojista ofereça o produto com determinado desconto, sempre é interessante pesquisar a respeito dos preços, pois muitas promoções costumam ocorrer neste dia.

3 – É permitido aplicar valores diferentes, de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo consumidor?

Desde 2017 a legislação brasileira autoriza a distinção de preços de bens e serviços em função da forma de pagamento utilizada.

Entretanto, é necessário informar de maneira clara ao consumidor eventuais descontos oferecidos em razão do modo de pagamento utilizado.

4 – É autorizado o anúncio de preços diferentes no e-commerce e na loja física?

Os lojistas podem aplicar preços diversos sobre um mesmo produto, na loja física e internet. Inclusive, tal distinção poderá ocorrer entre as lojas físicas de uma mesma rede.

É proibido, apenas, que determinado item tenha valores diferentes dentro do mesmo estabelecimento – hipótese em que o consumidor terá direito a pagar pelo menor valor apresentado.

Formas de pagamento

Devem ser igualmente informadas as formas de pagamento aceitas, bem como detalhes a respeito da transação, especialmente, prazo de compensação.

Também é importante informar os clientes a respeito da necessidade de se verificar, antes de finalizar o pagamento do pedido, a veracidade do boleto bancário, bem como a correta destinação do PIX.



Entrega

É preciso informar os clientes a respeito dos prazos para entrega. Nesse sentido, é importante destacar a partir de que momento é iniciada a contagem desse prazo. O recomendável é que seja a partir da confirmação do pagamento.

É importante destacar que, em alguns estados, o consumidor tem o direito de escolher entre opções de turno para entrega, sem acréscimo de valor.

Atenção

É fundamental estipular e informar, anteriormente à compra, o prazo para a entrega – que deve ser respeitado!

Não é permitido o “prazo indefinido” ou “indeterminado”.



Frete é um item importante para a decisão do consumidor

A maior parte das vendas nesse período ocorre via e-commerce, dada a facilidade para os consumidores localizarem os produtos desejados e efetuarem as encomendas.

A entrega das mercadorias nos termos de frete ofertados ao consumidor não indica apenas o sucesso nos lucros, mas também o fim da dor de cabeça das reclamações no “Reclame Aqui”, das notificações no Procon e, principalmente, dos processos judiciais.

Para tanto, é recomendável que se estabeleça rotinas de separação e empacotamento de pedidos, aponte-se prazos realistas para as entregas e, ainda, se possível, forneça-se um serviço de rastreamento de envios, proporcionando maior segurança ao consumidor.

A preparação deve partir, também, das próprias transportadoras, que, por atuarem como parceiras das lojas, também são responsáveis pela entrega dos produtos, perante os consumidores.

Na parte da logística, é possível que seja necessário que as transportadoras aumentem, de forma temporária, suas equipes de funcionários e frotas de veículos, adotando, também, estratégias organizacionais que facilitem e agilizem as entregas.



Vale lembrar que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, todos os envolvidos na cadeia de fornecimento são responsáveis por eventuais danos causados aos consumidores.

Chegou o grande dia e, se você observou as dicas anteriores, está tudo pronto para aproveitar o sucesso da Black Friday. **Mas não dá pra se descuidar!**



Disponibilidade do site

Devido ao expressivo aumento de acessos simultâneos, o site de vendas poderá ficar fora do ar.

Esses casos representam grande prejuízo aos lojistas, afinal, tendo investido em publicidade, perderão potenciais vendas pela indisponibilidade da loja virtual.

Para que esse tipo de problema não ocorra, é preciso contratar, antecipadamente, empresas especializadas que poderão, inclusive, escalar a capacidade de acessos conforme a demanda.

Propaganda

É preciso perceber que, após mais de 11 edições do dia especial de compras, o consumidor brasileiro está muito mais atento aos detalhes.

Inclusive, há sites especializados em monitorar a alteração dos preços para evitar a prática que ficou conhecida como “a metade do dobro”.

Assim, ao oferecer um desconto, garanta que a oferta reflita a realidade em relação ao preço médio histórico do item em promoção. Também deve se garantir que o desconto, em percentual, reflita a realidade da redução oferecida. Ou seja: se um produto custava R\$ 100 e está sendo vendido a R\$ 50, o desconto é de 50% – não 90%.

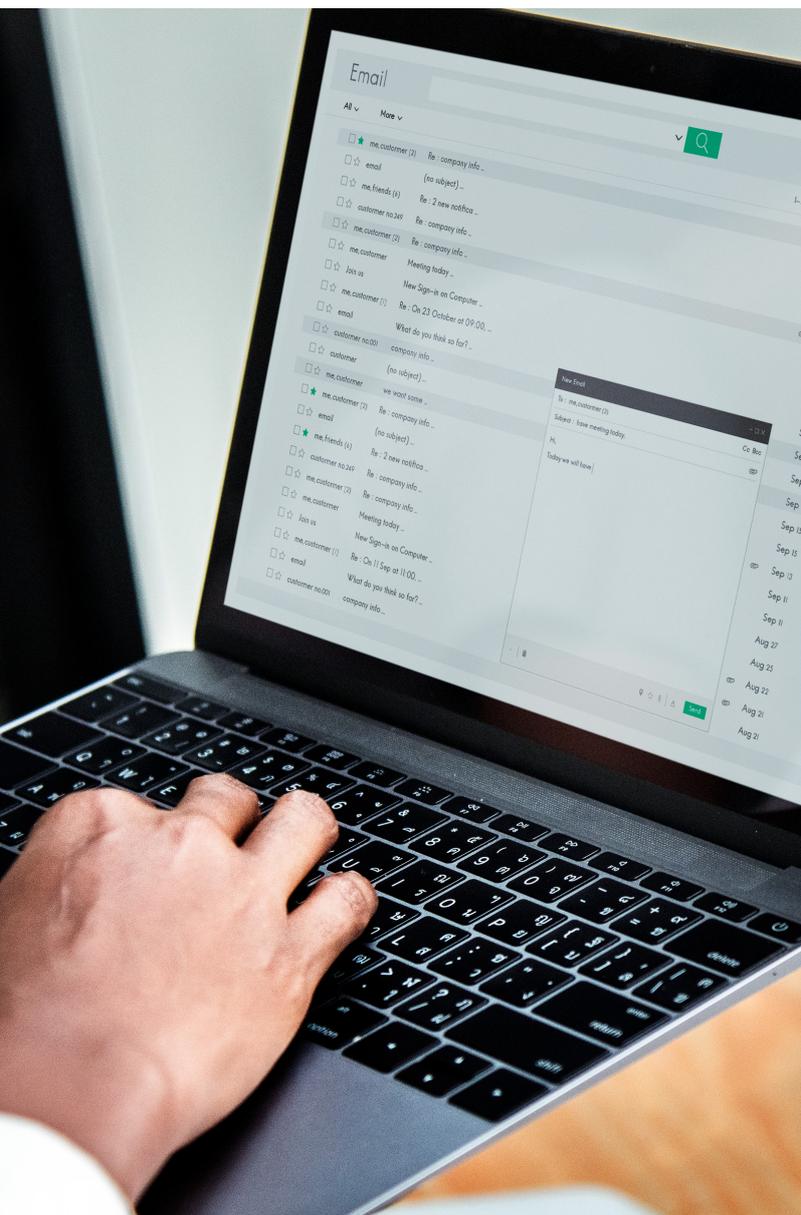
Não é demais lembrar que as leis brasileiras protegem os consumidores contra tais práticas que, no mais, poderão ser reconhecidas como abusivas. Por isso, este é mais um ponto sensível que deve ser monitorado de perto pelos lojistas e, ao primeiro indício de falha, deve ser rapidamente corrigido.

Atendimento

Deve ser mantido, ao menos, atendimento eletrônico (e-mail, WhatsApp, etc.) eficaz para informação, dúvida, reclamação ou cancelamento do pedido.

Ao receber a solicitação de atendimento, a empresa deverá confirmar imediatamente o recebimento da demanda – ainda que por meio de resposta automática – pelo mesmo meio utilizado pelo consumidor.

A empresa deve confirmar imediatamente o recebimento do pedido de compra.



Pedidos

Na mensagem de confirmação, devem constar todos os detalhes da compra – incluindo os produtos adquiridos e os valores –, bem como a forma de pagamento utilizado e o prazo combinado para entrega.

Deve ser oportunizado ao consumidor o direito de desistir do pedido.

Nesse ponto, a Black Friday terminou, mas ainda é necessária bastante atenção às demandas dos consumidores. Com o incremento das vendas, é natural que o número de solicitações aumente.



Cancelamento de pedidos

Todas as informações a respeito do direito de arrependimento, cancelamento do pedido, troca ou devolução devem estar previamente detalhadas no site de vendas.

O consumidor que compra um produto pela internet tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no **prazo de 7 dias**, sem qualquer motivo ou justificativa, contados a partir do recebimento do produto. Para tanto, pode formalizar o pedido de cancelamento pelo mesmo canal que utilizou para a contratação ou por qualquer outro meio disponibilizado e solicitar a devolução integral da quantia eventualmente paga.

A empresa, por sua vez, deverá enviar ao consumidor a confirmação imediata do recebimento do pedido de cancelamento, bem como comunicá-lo a respeito de como e quando será realizada a devolução integral dos valores pagos (inclusive frete).



Cuidado com as garantias

A garantia é um direito legal dos consumidores para eventual troca ou reparo de produtos adquiridos que apresentem defeito.

É recomendado que a empresa estabeleça uma política de garantias, tendo em vista a possibilidade de concessão de garantias facultativas.

Mas atenção: uma vez concedida a garantia contratual, deve ser cumprida no prazo estabelecido, sob pena de responsabilização da empresa, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Garantias

Antes de finalizar a contratação, deve ser apresentado resumo claro das principais condições e fornecer meios eficazes ao cliente para identificação e correção imediata de erros ocorridos na finalização da compra.

É preciso, ainda, informar a respeito da garantia legal. Para o caso de vícios que são visíveis de imediato, a garantia começa a valer a partir da entrega do produto. Nos casos em que o vício não é fácil de ser verificado e só aparece com a utilização do produto ou do serviço, o prazo começa a valer a partir do momento em que o consumidor constata o problema.

Além da Garantia Legal, a empresa poderá, querendo, fornecer garantia contratual. Nesse caso, as condições devem ser expressas e claras, explicando em que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar em que ela poderá ser exercida e quais as eventuais despesas a cargo do consumidor.

Trocas

Caso o produto apresente defeito dentro do prazo de garantia, o consumidor tem direito à troca por um novo produto, ao conserto ou à devolução do valor pago.

A escolha entre essas alternativas é exclusiva do consumidor, exceto quando a reparação do defeito for possível e não causar prejuízos ao consumidor.

Se o fornecedor não conseguir solucionar o problema dentro do prazo legal, o consumidor poderá exigir a troca do produto por outro igual ou a restituição do valor pago.

Ao comprar pela internet, telefone ou stand de vendas, o consumidor poderá exercer o direito de arrependimento.

Isso significa que independentemente do motivo, o cliente poderá cancelar o pedido e deverá ser integralmente restituído dos valores pagos.

Por isso, é importante uma boa política de trocas a fim de evitar os cancelamentos!

Se por um lado o volume excepcional de vendas representa a oportunidade de reforçar o faturamento dos lojistas, por outro, exige bastante planejamento e organização.

A Black Friday é um momento especial no calendário do varejo e, por isso, vale a pena redobrar a atenção e o cuidado.

O **FIUS** tem um time especializado e soluções jurídicas personalizadas para apoiar a sua empresa em todos os momentos, inclusive nos períodos especiais de vendas.

Para saber mais, fale com a gente!



S
D
I
E

Campinas
São Paulo
São José dos Campos
Ribeirão Preto