

Procon-SP recomenda cuidado com as ofertas da Black Friday

Vai fazer compras na Black Friday? Para evitar problemas durante a data promocional do comércio, a recomendação é seguir as orientações da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP). Desde 1976, a entidade, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, orienta o cliente sobre seus direitos e deveres, além de receber e encaminhar para os fornecedores responsáveis as queixas e denúncias de consumidores.



Camilo – Procon vai trabalhar em esquema de plantão permanente durante a Black Friday

Desde setembro, o órgão acompanha os preços dos itens mais procurados na liquidação anual; no dia 26, às 19 horas, começa esquema permanente de atendimento a clientes insatisfeitos nos canais de comunicação da entidade

A Black Friday brasileira é uma liquidação em âmbito nacional inspirada na tradicional queima de estoques realizada pelos comerciantes dos Estados Unidos após a celebração do Dia de Ação de Graças, feriado norte-americano comemorado sempre na última quinta-feira de novembro. Em 2015, o evento anual que abre o período de com-

pras natalinas será realizado ao longo das 24 horas da sexta-feira, dia 27.

O coordenador de mídias sociais do Procon-SP, Ricardo Lima Camilo, explica que em qualquer data promocional do comércio valem as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). “Toda loja deve ter um exemplar do documento em local visível para consulta”, avisa Lima Camilo. “Quem faz compras on-line pode ler ou copiar a íntegra do texto no site da Fundação”, completa (ver serviço).

Plantão – Como ocorreu em 2014, o Procon-SP irá novamente trabalhar em esquema de plantão permanente de atendimento ao consumidor. Assim, entre 19 horas de quinta-feira (26) e 23h59 de sex-

ta-feira (27) quem tiver problema relacionado à Black Friday poderá entrar em contato com a Fundação para esclarecer dúvidas e registrar reclamações por telefone, internet, nas redes sociais (Facebook e Twitter) e demais canais de comunicação da entidade (ver serviço).

Desde setembro, o Procon-SP acompanha a evolução dos preços dos produtos e serviços mais procurados nas Black Fridays anteriores. A lista inclui eletroeletrônicos (celular, videogame, televisão, tablet, notebook, computador), eletrodomésticos da chamada linha branca (fogão, micro-ondas, geladeira, ar-condicionado, máquina de lavar, secadora) e pacotes turísticos (viagens).

Conselhos – Lima Camilo informa que as manifestações relacionadas à Black Friday no Facebook e Twitter do órgão vêm aumentando. Em 2012, foram registradas 238; em 2013, 436; e, no ano passado, subiram para 2.335. Assim, para evitar surpresas desagradáveis, o coordenador sugere alguns cuidados.

“O primeiro é preferir pagar à vista, para fugir dos juros cobrados nos financiamentos”. Ter paciência é fundamental, assim como não comprar por impulso e procurar adotar hábitos de consumo consciente. “Um dos caminhos para isso é definir um valor máximo a ser pago por um produto ou serviço antes da compra, para não comprometer o orçamento.”

Falsas promoções – Outra recomendação é sempre pesquisar preços em sites de comparação e em lojas virtuais e físicas. A partir de amanhã (25), o Procon-

SP irá divulgar em sua página na internet os preços dos produtos para que sirvam de referência, ajudando o consumidor a não ser enganado por falsos descontos.

O coordenador cita como exemplo um modelo de televisão que custava mil reais em setembro. No mês seguinte, seu preço foi para R\$ 1,2 mil e na primeira quinzena de novembro esse valor saltou para R\$ 1,6 mil. “Certamente, no dia 27, o valor pedido deve ficar por volta de R\$ 1,3 mil, ou seja, não será oferecido nenhum desconto.”

Confirmação – O foco principal da Black Friday é o comércio eletrônico. Entre os problemas comuns relatados estão aquelas situações em que o consumidor finaliza uma compra on-line e algum tempo depois ela é cancelada. “A dica é sempre guardar anúncios, e-mails com a confirmação da operação, recibos e contratos, além de imprimir, ou salvar, as telas com as ofertas e confirmações e transações financeiras realizadas”, orienta.

Uma ocorrência bastante comum é o fornecedor anunciar um produto com preço específico e depois que ele foi incluído no ‘carrinho de compras’ do site seu valor mudar. Também há situações em que depois de concluir a compra o consumidor recebe mensagem informando que o pedido foi cancelado. “Em todos esses casos, a recomendação é a mesma: contatar o Procon-SP que, por sua vez, acionará o fornecedor”, finaliza.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

Orientações do Procon-SP

- Evitar sites que exibem como forma de contato apenas um telefone celular, sem e-mail corporativo
- Preferir fornecedores reconhecidos ou indicados por amigos e familiares. Pesquisar sua reputação em sites que avaliam lojas virtuais
- Jamais fazer transações on-line em lan houses, cyber cafés, computadores ou redes públicas, pois as máquinas podem não estar adequadamente protegidas
- Se contratar entrega em domicílio, solicitar que o prazo seja registrado na nota fiscal ou recibo. No Estado de São Paulo, a Lei da Entrega (nº 13.747/2009) obriga o fornecedor a oferecer a possibilidade de agendar a data e o período de entrega do item ou de prestação do serviço
- Somente assinar o documento de recebimento do produto após examinar o estado da mercadoria. Se for constatada irregularidade, ela deve ser informada, justificando o não recebimento
- Nas compras feitas fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, telemarketing, catálogos, internet), o consumidor tem prazo de sete dias para o desistir da operação, sem precisar apresentar justificativa. O período é contado a partir da data de aquisição do produto ou de seu recebimento

SERVIÇO

Black Friday

- Site: www.blackfriday.com.br

Fundação Procon-SP

- Site www.procon.sp.gov.br
- Blog <http://educaproconsp.blogspot.com.br>
- Facebook: www.facebook.com/proconsp
- Twitter: www.twitter.com/proconspoficial
- Código de Defesa do Consumidor (CDC) <http://goo.gl/jPNsoT>

Para orientações e denúncias

- Na capital, discar 151. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas; no interior e litoral, consultar no site do Procon-SP o horário, endereço e telefone do posto municipal conveniado mais próximo

Mutuários da CDHU podem negociar dívida pela internet

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) inicia campanha para a renegociação de dívida com os mutuários inadimplentes. A ação tem o apoio dos programas ACESSA SP e Poupatempo, da Subsecretaria de Tecnologia e Serviços ao Cidadão.

A campanha vai até 20 de dezembro. Até àquela data, os mutuários poderão negociar parcelas em atraso, obter condições especiais (dependendo do valor, o saldo da dívida será parcelado, sem juros) e ficar com a prestação da casa própria em dia. As negociações serão realizadas pela

internet (www.cdhu.sp.gov.br) ou, presencialmente, em um dos núcleos regionais da CDHU. Dívidas podem ser esclarecidas pelo Alô CDHU (0800 000 2348).

Para aqueles que não têm acesso à internet, o Governo do Estado pôs à disposição os postos do ACESSA SP, onde será possível imprimir o termo do acordo e o próximo boleto gratuitamente. São 850 unidades no Estado, inclusive em áreas rurais, que funcionam em parceria com as prefeituras. Nos postos há monitores treinados para ajudar o mutuário a fazer a transação por meio eletrônico.

Os interessados também podem utilizar os serviços públicos eletrônicos do Poupatempo, o e-poupatempo e o Disque Poupatempo 0800 772 3633, para ligação de telefones fixos (gratuitas) e o (11) 2930-3650, para ligações de celulares (tarifa cobrada pela operadora).

Para fazer a negociação pela internet, deve-se acessar o site da CDHU, clicar em ‘Fique em Dia’, digitar o número do contrato, seguido do CPF do titular e a chave de acesso (código enviado pela CDHU para o mutuário, pelo correio). Depois, confirmar o acordo e imprimir o boleto.

Nos postos do programa ACESSA SP, que funcionam desde o ano 2000, os usuários podem fazer pesquisas, cursos on-line ou usar os computadores conectados à internet para acessar os demais serviços públicos – Nota Fiscal Paulista, sites da CDHU e da Receita Federal e até mesmo emitir notas como e-GTA, da Secretaria Estadual de Agricultura e Abastecimento do Estado, entre outros.

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial
Assessoria de Comunicação da Prodesp