

Transcrever

00:00:00 Apresentador

Olá, está no ar mais um episódio do Vox, o podcast do Ministério Público de Minas Gerais. No programa de hoje, você vai saber quais são as recomendações do Procon-MG para os consumidores que pretendem aproveitar a promoção da Black Friday.

Quem conversa comigo é o coordenador do Procon Estadual de Minas Gerais, Procon-MG, o promotor de Justiça Glauber Tatagiba.

Olá, promotor, seja bem-vindo ao Vox.

00:00:25 Convidado

Olá, é um prazer participar do podcast do Ministério Público!

00:00:30 Apresentador

Promotor, a ideia de comprar produtos com descontos é bastante tentadora, quase irresistível. O que o consumidor precisa avaliar antes de decidir comprar na Black Friday? O Procon-MG tem alguma orientação nesse sentido?

00:00:45 Convidado

A Black Friday é uma data importante para o comércio, para a economia nacional, e ela se dá no dia 25 de novembro.

Entretanto, a primeira dica importante que o Procon dá aos consumidores é que pensem antes de efetuar qualquer compra, para que não faça uma compra por impulso. Essa é a primeira dica para evitar o endividamento, que é um problema grave que hoje nós enfrentamos também na área consumerista, pensar duas vezes antes de efetuar uma compra, e apesar de a Black Friday ocorrer no dia 25 de novembro, é importante que o consumidor já faça um acompanhamento dos preços anteriormente, para verificar se aquele produto realmente está em promoção e que desconfie de grandes promoções ou de preço muito abaixo do valor normal daquele produto.

00:01:39 Apresentador

O Procon Estadual recebe muitas reclamações sobre a Black Friday? Pergunto ainda quais são as principais irregularidades que ocorrem nessa data?

00:01:46 Convidado

Nessa época do ano, as principais reclamações que chegam ao Procon são justamente referentes às promoções, aos problemas ocorridos em virtude da Black Friday.

Nós temos como principais itens que chegam ao Procon Estadual a publicidade enganosa quanto ao preço dos produtos, quanto ao prazo de entrega, demora da entrega ou entrega de produto diverso daquilo que foi adquirido. Esses são os principais itens, as principais reclamações que chegam aos órgãos de defesa do consumidor.

00:02:22 Apresentador

Promotor Glauber, o que o consumidor pode fazer para não cair em armadilhas?

00:02:27 Convidado

Há várias condutas que o consumidor pode ter para evitar problemas durante a Black Friday.

A principal delas é verificar se o preço do produto anunciado é o mesmo que está no carrinho de compras, ao finalizar a compra; verificar se o frete anunciado e o tempo de entrega são os mesmos que constam ao finalizar a compra; verificar a idoneidade da loja onde se está adquirindo aquele produto e a forma de pagamento; evitar fazer o pagamento por transferência ou pix quando for alguma loja de que ele não tem o completo conhecimento da sua idoneidade ou do tempo em que aquela loja está atuando no mercado.

00:03:13 Apresentador

Promotor Glauber, especialmente sobre as lojas on-line, elas podem descumprir o prazo de entrega?

00:03:19 Convidado

Não. As lojas on-line também devem cumprir o acordado ou disposto no momento da compra, como o prazo de entrega e o fornecedor físico.

00:03:31 Apresentador

Nessa época acontecem muitas tentativas de golpes. É possível se prevenir? Como?

00:03:37 Convidado

Hoje, a maioria das compras durante a Black Friday se dá por meio eletrônico, por meio de sites, de aplicativos de mensagens, das redes sociais. O que o Procon orienta é que, sempre quando houver essa oferta, essa publicidade, o consumidor entre no site da loja pelo link oficial, e nunca pelo link que ele recebe por SMS, por e-mail ou por qualquer outra rede social, e cheque também a idoneidade, cheque as reclamações existentes sobre aquela loja.

Há alguns sites que monitoram os grandes fornecedores, como o Reclame Aqui, o Consumidor.gov.br. São ótimos locais onde o consumidor pode verificar, antes de efetuar a compra, a idoneidade daquele fornecedor.

Além dessa dica, o consumidor, quando for a algum fornecedor ou a alguma loja de que ele não tenha conhecimento, que evite pagar através de transferência ou de pix, faça o pagamento pelo cartão de crédito e, se resolver pagar através de boleto, que verifique se os dados constantes no boleto são os mesmos da loja onde efetuou a compra.

00:04:52 Apresentador

Promotor, compras em sites internacionais se tornaram muito comuns nos últimos anos. Que cuidados o consumidor precisa tomar para não ter dor de cabeça com esses sites estrangeiros?

00:05:04 Convidado

A compra em sites internacionais tem ficado cada vez mais comum, e o consumidor tem que prestar atenção, sobretudo, no valor ofertado do produto, na incidência de impostos e também no frete, não só pelos Correios ou por qualquer outra companhia que faça a entrega do produto, para que não haja um acréscimo muito grande sobre o valor original do produto comprado.

Além disso, esses sites, essas empresas que vendem em vários países podem ocasionar para o consumidor um problema de reclamação caso haja algum incidente com a compra.

Algumas dessas empresas sequer têm representantes no Brasil, o que pode prejudicar uma eventual reclamação.

00:05:53 Apresentador

Promotor, quando a gente fala de compras on-line, a gente fala de fornecer dados pessoais. Nesse contexto, o que acontece muito, e eu digo como um consumidor também, às vezes recebo uma mensagem, um SMS com um link direto para uma loja. Como se aperfeiçoar e o que eles podem fazer com os nossos dados nesse sentido?

00:06:16 Convidado

O que o Procon orienta é que o consumidor, mesmo recebendo qualquer publicidade, qualquer oferta via SMS, via e-mail, via aplicativo, entre no site da loja somente pelo link oficial.

Evite qualquer caminho intermediário para acessar aquela loja e, além de entrar pelo link oficial, somente fornecer os dados essenciais para a compra daquele produto, como endereço e CPF.

00:06:47 Apresentador

Agora, uma dúvida muito recorrente e atual é a de compras por meio de redes sociais e aplicativos. Como saber se um perfil é, de fato, de um fornecedor confiável, e não de um golpista?

00:06:59 Convidado

Com a pandemia, nós percebemos que muitos fornecedores que realizavam o seu trabalho por meio físico, eles migraram para a plataforma digital. E um dos principais problemas que nós temos hoje é justamente identificar se esse lojista, que oferece o serviço através de um aplicativo, de uma rede social, é golpista ou não.

O que o consumidor pode fazer é ter toda a cautela possível. Evitar fornecer dados pessoais, além daqueles necessários para fazer a compra, e checar, caso haja um CNPJ, um número de uma empresa, a idoneidade dessa empresa.

00:07:41 Apresentador

Promotor, as compras no cartão de crédito, por exemplo, são mais confiáveis? Digo, é possível fazer o estorno, caso a pessoa caia em algum golpe?

00:07:49 Convidado

Nós orientamos os consumidores que, naquelas lojas onde ele não tenha muito conhecimento, utilize o cartão de crédito ao invés de transferência imediata e pix.

É bom deixar claro que, na Black Friday, muitas lojas fazem uma oferta tentadora de algum produto do preço à vista, pagando com transferência imediata por pix para levar o consumidor a adquirir aquele produto que se encontra, às vezes, com um valor muito abaixo do preço normal, e pode se tratar de um golpe. Nesses casos, o consumidor, se desconfiar até mesmo no valor do produto, deve fazer a compra através do cartão de crédito.

00:08:30 Apresentador

Muitas lojas vendem produtos diretamente pelas redes sociais, mas dizem que não é possível a troca quando está em promoção. Promotor, o direito de arrependimento de sete dias é válido nesse contexto?

00:08:43 Convidado

Sim, o direito de arrependimento pode ser exercido pelo consumidor em qualquer compra efetuada fora do estabelecimento comercial. Seja por telefone, por lojas digitais, o consumidor tem sete dias para se arrepender e, se quiser, devolver aquele produto.

É bom que se diga também que há uma certa confusão de que, nas compras feitas fisicamente, dentro do estabelecimento comercial, não há esse direito de arrependimento. Então a possibilidade de troca vai depender da política do fornecedor.

00:09:19 Apresentador

Promotor, a gente tem visto também pessoas que efetuam compra pelo WhatsApp, por exemplo. Isso pode ser uma prova on-line de um possível golpe?

00:09:29 Convidado

Outra orientação do Procon é que, em qualquer compra efetuada pelo consumidor, ele guarde toda a documentação, assim como as trocas de e-mails, as trocas de mensagens, as notas emitidas, as notas fiscais. Todo esse arcabouço de informações pode servir depois para uma eventual reclamação sobre não entrega do produto, defeito ou vício que possa ocorrer durante esse processo.]

00:09:59 Apresentador

Promotor Glauber, recapitulando então: a gente acabou de falar sobre fraudes que acontecem, por exemplo, no WhatsApp. O senhor menciona sobre reunir a maior quantidade de documentos possíveis para que [sejam] [sirvam de] provas. Nesse caso, então, como o cliente deve reclamar? A quem ele deve recorrer?

00:10:18 Convidado

A orientação do Procon é que o cliente, o consumidor, reclame primeiramente com o fornecedor com quem ele adquiriu aquele produto ou serviço. Não resolvendo, se se tratar de uma demanda individual, ele pode procurar o Procon da sua comarca. Além disso, grandes fornecedores também estão cadastrados no site Consumidor.gov.br, que é uma importante plataforma do Governo Federal, que serve para intermediar os problemas havidos na aquisição de produtos e serviços.

Em se tratando também de demandas que podem alcançar um grande número de consumidores, essa reclamação pode ser feita no Procon Estadual.

Só deixando claro que cabe ao Procon Estadual avaliar e receber reclamações de demandas coletivas, que são aquelas demandas que atingem um grande número de consumidores, enquanto as demandas, as reclamações individuais, podem ser feitas no Procon municipal.

00:11:17 Apresentador

Nós conversamos agora com o coordenador do Procon de Minas Gerais, Glauber Tatagiba.

Muito obrigado, dr. Glauber, pela sua participação no Vox.

00:11:26 Convidado

Eu que agradeço. O Procon está à disposição para o que for necessário. Obrigado.

00:11:32 Apresentador

Esta entrevista estará disponível no site do MPMG e nas principais plataformas digitais. Obrigado e até o próximo Vox.