BLACK FRIDAY

Manual de boas práticas aos fornecedores



PROCON GOIÁS

GOV GO
O ESTADO QUE DÁ CERTO

A Black Friday é uma oportunidade para atrair clientes, movimentar as vendas e fortalecer seu negócio. Mas, para que esse período seja positivo para todos, é fundamental que as ofertas sejam verdadeiras, as informações estejam claras e os direitos do consumidor sejam respeitados.

O Procon Goiás preparou algumas orientações para ajudar você, fornecedor, a se preparar e garantir uma relação de consumo transparente, segura e de confiança.





PREÇOS E DESCONTOS: SEJA TRANSPARENTE!

- Ofereça descontos reais. Aumentar o preço antes da Black Friday para simular uma promoção é uma prática enganosa.
- Informe o preço original e o valor promocional de forma clara.
- Deixe visíveis as condições de pagamento, incluindo juros, número de parcelas e valor total.
- Evite anúncios com informações que possam confundir o consumidor.
- Se houver condições especiais para pagamento via pix ou dinheiro, informe isso claramente.



ESTOQUE E DISPONIBILIDADE: ANUNCIE O QUE REALMENTE TEM

- Confira o estoque antes de divulgar uma oferta.
- Não anuncie produtos que não estejam disponíveis para venda.
- Informe quando a promoção for válida apenas para determinada quantidade de produtos.
- Deixe claras as datas de início e término da promoção.
- Não utilize expressões como "últimas unidades" ou "estoque limitado" sem que isso seja verdadeiro.



PUBLICIDADE: CUMPRA O QUE FOI ANUNCIADO

- Todas as informações divulgadas em anúncios, redes sociais, sites e encartes devem ser verdadeiras.
- Cumpra as condições e os preços apresentados nas ofertas.
- Evite imagens ou descrições que possam levar o consumidor a comprar um produto diferente daquele que será entregue.
- Se houver alguma restrição na promoção, informe antes da compra, de maneira visível e fácil de entender.



SALE SALE SALE SALE SALE SALE

BLACK FRIDAY



COMPRAS ON-LINE: ATENÇÃO REDOBRADA

- Informe sempre de maneira clara os dados da empresa, como razão social, CNPJ e endereço físico e eletrônico.
- No anúncio em sites, apresente as características do produto, preço, prazo de entrega e cobranças adicionais se houver.
- Disponibilize canais de atendimento para dúvidas, reclamações e solicitações.
- Envie a confirmação do pedido e mantenha o consumidor informado sobre a entrega.

ATENÇÃO!!

RESPEITE O DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS COMPRAS REALIZADAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, QUE PODE SER EXERCIDO EM ATÉ SETE DIAS, CONFORME A LEGISLAÇÃO.



TROCAS E GARANTIA: CONHEÇA AS REGRAS

- Informe **CLARAMENTE** a política de troca da loja.
- O lojista não é obrigado a fazer trocas em razão de cor, tamanho ou alguma especificidade do produto. Mas se combinou algo com o consumidor, terá de cumprir!

Mesmo durante a Black Friday, os produtos com defeito têm garantia legal. O prazo é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, contados a partir da entrega do produto.

UMA OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: se o consumidor foi informado previamente de um defeito específico e aceitou comprar o produto nessas condições, a garantia não cobre esse problema já conhecido.

BLACK FRIDAY

SALE SALE SALE SALE SALE SALE SALE SALE SALE



ATENDIMENTO: PREPARE SUA EQUIPE

- Treine os funcionários para conhecerem os produtos, as ofertas e suas condições.
- Evite informações contraditórias entre vendedores, anúncios e caixas!
- Esteja preparado para atender dúvidas e resolver problemas com agilidade.
- Mantenha canais de atendimento acessíveis e funcionando.

FIQUE ATENTO E EVITE!

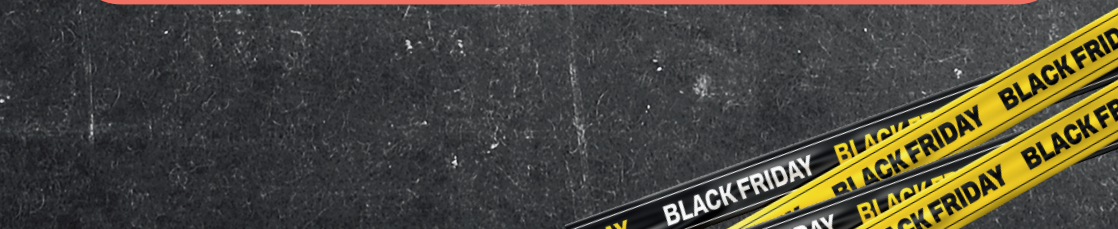
x Divulgar descontos que não são reais.

x Cobrar, no caixa, um valor diferente do anunciado.

x Esconder informações importantes sobre a promoção.

x Cancelar pedidos sem justificativa ou sem resolver a situação do consumidor.

x Prometer prazos de entrega que não podem ser cumpridos.





QUE SEJA UMA BLACK FRIDAY BOA PARA QUEM VENDE E SEGURA PARA QUEM COMPRA!

CONTATOS PROCON GOIÁS

Telefones: 151 e (62) 3201-7124

Sede do Procon - Rua 8, nº 242, Setor Central - Goiânia - GO

Site: goias.gov.br/procon/

PARCERIA:

PROCON GOIÁS

GOVERNO DE GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

OAB GOIÁS | CASAG | ESA
Uma só Ordem, uma só advocacia em defesa da cidadania

COMISSÃO ESPECIAL DE DIREITO EMPRESARIAL DO CONSUMO

Fecomércio GO
CNC Sesc Senac IEB
Sindicatos Empresariais

CDL Goiânia

Sindilojas GO
Sindicato do Sistema Comércio

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DO CENTRO

Sindióptica GO
Sindicato Empresarial do Sistema Comércio