NOTA TÉCNICA 2023

O **Centro de Apoio Operacional às Promotoria de Justiça do Ministério Público de Alagoas – CAOP, Núcleo do Consumidor**, no uso de suas atribuições legais previstas na Resolução CPJ Nº 05/2018, que regulamenta a estrutura do Centro de Apoio Operacional às Promotoria de Justiça do Ministério Público de Alagoas – CAOP e:

CONSIDERANDO que o art. 127 da Constituição Federal de 1988[1] dispõe que o Ministério Público, instituição essencial à função jurisdicional, detém a incumbência de defender a ordem jurídica, o regime democrático de direito e os interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO tratar-se de função institucional do Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias à sua garantia, consoante dispõe o art. 129, II da Constituição Federal[2];

CONSIDERANDO as disposições da Lei nº. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) por meio da qual o Ministério Público é legitimado a defender os interesses ou direitos difusos, coletivos ou individual homogêneo dos consumidores, nos termos dos artigos 81 e 82, inciso I do citado dispositivo legal[3];

CONSIDERANDO o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, regulamentado pelo Decreto presidencial Nº. 2.181, de 20 de março de 1997, que congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor;

[1] Art. 127 CF/88: O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

[2] Art. 129, II CF/88: São funções institucionais do Ministério Público:

II - zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

[3] Art. 81 (Caput) Lei Nº. 8.078/90: A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Art. 82, I Lei Nº. 8.078-90: Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: I - o Ministério Público

CONSIDERANDO a aproximação da chamada "*Black Friday"*, programada para o próximo dia **24 de Novembro de 2023**, onde será oferecida uma ampla gama de promoções voltadas aos consumidores, tanto em lojas físicas, como também por meio do *e-commerce*;

CONSIDERANDO o grande número de reclamações registradas nesse período acerca de irregularidades cometidas pelas empresas envolvidas na iniciativa[4].

CONSIDERANDO que o evento não possui nenhuma regulamentação específica, nem uma organização centralizada, podendo qualquer empresa física ou virtual oferecer promoções se utilizando da denominação "Black Friday";

RESOLVE, a título de apoio às Promotorias do Estado de Alagoas, emitir a presente nota técnica, sem caráter vinculativo, assim o fazendo nos seguintes termos:

1. DOS FATOS:

"Black Friday", nome dado ao dia seguinte ao Dia de Ação de Graças dos EUA, é uma data comemorativa muitas vezes considerada como sendo a mais importante para o varejo norte americano, que antecipa as compras natalinas e promove a queima do estoque não vendido até então, sendo oferecidos descontos aos consumidores.

O evento chegou ao Brasil em 2010 por iniciativa de uma empresa especializada em descontos na internet, sendo que o primeiro Black Friday do Brasil aconteceu no dia 26 de novembro de 2010 e foi totalmente online. Da mesma forma que nos Estados Unidos, o evento brasileiro também acontece anualmente na 4ª sexta-feira de novembro e agora conta com a aderência das lojas físicas e de uma ampla e vasta atividade de divulgação por diversos meios de comunicação.

Este ano o evento ocorrerá no dia **24 de novembro**, que corresponde a data de grande relevância, principalmente para os fornecedores de comércio eletrônico, que querem vender mais no evento e para os consumidores, que buscam condições especiais de compra (principalmente descontos reais).

Neste sentido faz-se importante informar aos consumidores e lembrar aos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor acerca da existência de inúmeras tentativas de fraudes por meio físico e/ou eletrônico, de estabelecimentos cujo único objetivo é enganar o consumidor, bem como de práticas enganosas diversas capazes de induzir os

[4] GLOBO. Black Friday gera mais de 100 queixas por hora no Reclame Aqui. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/black-friday-gera-mais-de-100-queixas-por-hora-no-reclame-aqui.ghtml>. Acesso em: 05 dez. 2018.

consumidores ao erro, por pensarem realizar compras que lhes seriam mais vantajosas pecuniariamente nessa única data.

Cumpre citar que, a Constituição Federal de 1988 situa o Direito do Consumidor no rol dos direitos e garantias fundamentais do cidadão da coletividade[5], estabelecendo que é dever do Estado promover, na forma da lei a defesa do consumidor, além de determinar ser a proteção do consumidor baliza para a atividade econômica.

Além disso, a CF também determina que "é assegurado a todos o acesso à informação"[6]. Nesse mesmo diapasão, o Código de Defesa do Consumidor define que o direito à informação adequada, clara e inequívoca (quantidade, características, composição, qualidade, preço, riscos) sobre os diferentes produtos e serviços é um direito básico do consumidor e pressuposto para o exercício do direito de escolha do consumidor.

2. DOS PEDIDOS:

Destarte, visando atuar sobre esses dois principais problemas - comércio absolutamente fraudulento e as práticas abusivas do comércio irregular - este Núcleo de Defesa do Consumidor destaca alguns cuidados e atitudes essenciais para uma compra mais segura e consciente, que sugerimos **que sejam compartilhadas e divulgadas para os consumidores**:

I. Em se tratando de compras feitas por meio virtual, informe-se sobre a reputação da loja em que pretende comprar, buscando informações na Internet e com experiências de conhecidos. Alguns Procons, como a Fundação Procon/SP, possuem uma lista com sites a serem evitados pelo consumidor. Uma outra alternativa, é o site "Reclame Aqui" que possui um indicador sobre reclamações abertas contra diversas empresas, sejam elas físicas ou virtuais;
II. Cuidado com e-mails e sites fraudulentos. E-mails não solicitados podem conter anexos infectados e links que podem levar o consumidor a sites fraudulentos ou até mesmo instalar *malwares* computador e dispositivos móveis. O recomendado é entrar no site oficial da loja por seu endereço *online* e não por meio de *links* duvidosos;

[5] Art. 5º, XXXII CF/88: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

[6] Art. 5º, XIV CF/88: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV - e assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

III. Consulte os sites comparadores preços e produtos online. Pesquise sobre os produtos que deseja comprar e avalie a variação do preço promocional no dia da oferta. O mesmo vale para as compras presenciais, uma vez que existe o costume de haver um aumento no preço dos produtos dias antes do evento, para que se tenha uma falsa impressão de que houve um real desconto, quando na verdade a real situação está sendo maquiada, o que deve de pronto ser denunciado aos órgãos reguladores;
IV. Procure informações básicas sobre o fornecedor como CNPF/CPF, endereço físico e eletrônico, telefone e demais informações que possibilitem seu contato e localização. Utilize esses dados para se informar sobre a empresa que deseja comprar junto a bancos de dados oficiais, como a Receita Federal;
V. Guarde todos os registros de sua compra, como e-mails de confirmação e principalmente a nota fiscal;
VI. Examine a mercadoria e só assine o documento de comprovação de recebimento após confirmação do estado do produto (qualquer irregularidade deve ser justificada e a empresa responsável deve resolver o problema);
VII. Se o pagamento for feito por meio de boleto bancário, ele deve ser efetuado com maior cautela, pois este é um dos meios mais utilizados para a realização de fraudes, com a possibilidade de alteração dos dados de pagamento (o que faz com que o valor caia na conta de fraudadores). Preferencialmente, o boleto deve ser um arquivo PDF, que é bem mais seguro do que um impresso direto na página;
VIII. Verifique o prazo de entrega da mercadoria em domicílio, que deve estar registrado na nota fiscal ou recibo;
IX. Busque informações acerca da possibilidade de trocas e devoluções, lembrando sempre que o direito de arrependimento é assegurado apenas a compras feitas fora do estabelecimento comercial, sendo facultado a lojas físicas aplicá-lo ou não;

Caso ocorra algum problema ou abuso junto a sites regulares de comércio eletrônico ou a lojas físicas, o consumidor deve primeiramente contatar o fornecedor para a resolução da questão. Em caso de não ser devidamente atendido, pode recorrer ao Portal Consumidor por meio do endereço eletrônico www.consumidor.gov.br/ ou ao Procon mais próximo.

DELFINO COSTA NETO:14512793453

Assinado de forma digital por DELFINO COSTA NETO:14512793453
Dados: 2023.11.02 17:33:25 -03'00'

DELFINO COSTA NETO

Promotor de Justiça