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.

