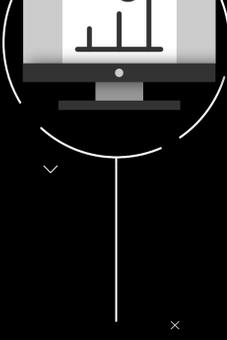


# The road to Black Friday

## Em 11 pontos-chave



### Preços a praticar durante a Black Friday – Percentagens de desconto que podem ser aplicadas

A Black Friday é um período de promoções muito aguardado todos os anos, tanto para consumidores, como para os comerciantes que aproveitam esta época para dinamizar a sua atividade e potenciar a venda de produtos. Por isso, é importante conhecer as normas aplicáveis em matéria de preços.

Sendo a Black Friday considerada como período de promoções é, necessariamente, uma época de redução de preços. Por isso mesmo, os produtos abrangidos pelas promoções deverão ser vendidos a um preço inferior ao preço mais baixo praticado nos últimos 30 dias consecutivos ou em condições mais vantajosas do que as aplicáveis nos períodos regulares.

Tratando-se de produto não comercializado anteriormente, deverá encontrar-se a um preço inferior ao preço a praticar após o período de redução ou com condições mais vantajosas do que as utilizadas após este período.

### Aumento dos preços antes da Black Friday é permitido?

Não. Os períodos de promoções, como a Black Friday, são períodos de redução de preços, impondo-se que a redução seja real e tenha por referência o preço mais baixo praticado nos últimos 30 dias (devendo ser inferior a este) ou, quando se trate de um produto não comercializado anteriormente, por referência ao preço a praticar após o período de redução.

Como tal, é proibido aos comerciantes subir os preços antes da Black Friday para anunciarem percentagens de reduções mais significativas.

### Como deverão ser anunciados os preços na Black Friday?

Caso apliquem reduções de preços na Black Friday, os comerciantes estão legalmente obrigados a anunciar a existência de promoções, identificando claramente os produtos abrangidos, bem como a data de início e o período de duração desta promoção.

Nos estabelecimentos comerciais deverão existir letreiros, etiquetas ou listas que exibam, de modo bem visível, o novo preço e o preço mais baixo praticado nos últimos 30 dias, podendo também indicar a percentagem de redução.

No caso de se tratar de lançamento de um produto novo deve constar o preço promocional e o preço a praticar findo tal período.

### Publicidade enganosa na Black Friday

Também durante a Black Friday os comerciantes estão obrigados a informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, acerca das características dos produtos, o seu preço integral já com impostos aplicáveis (preço este que deverá ser inferior ao preço mais baixo a que o produto foi vendido nos últimos 30 dias ou em condições mais vantajosas) e toda a demais informação imposta pela Lei de Defesa do Consumidor. Caso se deprenda com a violação deste dever de informação, além de poder resolver o contrato de compra e venda (através da devolução do produto e reembolso do preço), poderá ainda ser indemnizado pelos danos que lhe possam ter sido causados.

A par disso, estando em causa contraordenações económicas, poderá ainda apresentar a competente reclamação no Livro de Reclamações para que tais práticas sejam inspeccionadas por parte da ASAE.

### Direitos do consumidor na Black Friday

Durante os períodos de promoções, como é o caso da Black Friday, é por vezes difundida a ideia de que os direitos dos consumidores podem ser limitados pelo facto de os produtos se encontrarem a um preço inferior.

Saiba, no entanto, que não é assim. Durante a Black Friday todos os seus direitos enquanto consumidor mantêm-se inalterados.

Assim, não apenas mantém o direito a que lhe seja entregue um produto conforme, independentemente do preço de compra, como ainda, se o produto apresentar algum defeito, terá direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato (mediante a devolução do produto e reembolso do preço).

Apenas não será assim no caso de produtos anunciados expressamente como “produto com defeito”. Para isso, o produto deverá ser identificado, de modo inequívoco e por meio de letreiros, como sendo um produto com defeito, em local visível, destacado dos demais produtos e com etiqueta que assinala o defeito. Caso tal não seja cumprido, terá direito à troca do produto ou a devolução do respetivo valor.

### Trocas e devolução na Black Friday

No caso das compras online a lei reconhece o direito a devolver os produtos, dentro de 14 dias a contar da entrega, independentemente de apresentar ou não qualquer defeito.

Para isto, deverá informar o comerciante da intenção de devolução, devendo ser reembolsado no prazo de 14 dias, através do mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

Já nas compras em loja física, se o produto adquirido apresentar algum defeito poderá exigir a reparação, substituição, a redução do preço ou a devolução. Caso este defeito se revele nos primeiros 30 dias após a compra, o comerciante não poderá impor que aceite a reparação, podendo o consumidor sempre exigir a troca ou devolução.

Caso inexista qualquer defeito, não poderá legalmente exigir a troca ou devolução, exceto se a loja reconhecer essa possibilidade. Assim, deverá cumprir-se a Política de Trocas e Devoluções, já que muitas lojas, por estratégia comercial, permitem trocas e devoluções no prazo de 30 dias, caso em que, sendo isso anunciado, poderá exigir a aplicação dessas condições.

### Garantia de produtos Black Friday – será que os meus produtos adquiridos beneficiam do mesmo prazo de garantia?

Sim, mesmo que adquira produtos na Black Friday estes beneficiam das mesmas garantias que qualquer outro produto.

Assim, o bem vendido, independentemente do seu preço, deverá ser conforme, beneficiando do prazo de garantia legal de três anos, período durante o qual terá direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato (através da devolução do produto e reembolso do preço) caso o bem apresente defeito.

### Atrasos nas encomendas durante a Black Friday

Quanto ao prazo para entrega dos bens encomendados é aplicável o prazo anunciado pelo comerciante e aceite no momento da compra.

Caso nada tenha sido estabelecido quanto ao prazo para entrega, o comerciante deverá entregar o produto no prazo máximo de 30 dias.

Na hipótese de a encomenda não ser entregue dentro do prazo acordado ou dentro dos 30 dias, poderá solicitar a entrega em prazo adicional. Caso o produto, ainda assim, continue sem lhe ser entregue findo esse prazo adicional, poderá solicitar o reembolso do preço.

Pode sempre pedir o reembolso, sem necessidade de conceder um prazo adicional, caso o comerciante informe que não irá entregar o produto, a entrega dentro do prazo seja essencial (por exemplo se comprou o produto para determinada ocasião e a sua entrega fora do prazo torna-o inútil) ou caso tenha informado o comerciante que a entrega dentro de determinado prazo era essencial.

### O produto que comprei na Black Friday esgotou após a encomenda

Caso o bem adquirido tenha ficado indisponível, o comerciante deverá informá-lo desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias. Caso este prazo não seja cumprido terá direito ao dobro do valor pago.

O comerciante poderá propor a aquisição de um bem de qualidade ou preço equivalente, mas, para isso, deverá tal possibilidade estar prevista antes de efetuada a compra e expressamente consentido pelo consumidor.

### O meu produto danificou-se durante o transporte

No caso de bens enviados para o consumidor, o risco dos danos que possam decorrer durante o transporte correm por conta do comerciante.

Isto significa que, se o produto se danificar antes de chegar até ao comprador ou outra pessoa por si indicada, o comerciante é o responsável, pelo que terá direito à troca ou devolução do produto.

### Resolução de conflitos Black Friday

Durante a Black Friday os direitos dos consumidores não são de modo algum alterados ou diminuídos, pelo que em caso de violação poderá e deverá reagir.

O modo mais imediato de resolver o litígio será apresentar reclamação no Livro de Reclamações. Esta reação, por vezes, é suficiente para demover os comerciantes de práticas ilícitas, considerando que a situação será conhecida pela ASAE e poderá dar lugar a processos contraordenacionais.

Para este efeito, poderá apresentar reclamação na própria loja, preenche o Livro de Reclamações físico, ou fazê-lo online, através do Livro de Reclamações Eletrónico. Caso tenha apresentado reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico, o comerciante dispõe de 15 dias úteis para apresentar uma resposta ao consumidor.

Caso não seja suficiente, existem atualmente meios de resolução alternativa de litígios, sendo estes mecanismos mais rápidos e com custos muito reduzidos para resolução dos litígios de consumo. Dentro destes, merecem especial destaque os Centros de Arbitragem. Nestes centros receberá acompanhamento e aconselhamento jurídico, será tentado um acordo com o comerciante e, caso tal acordo não seja possível, um Tribunal Arbitral decidirá a questão, valendo a sua decisão como sentença.

