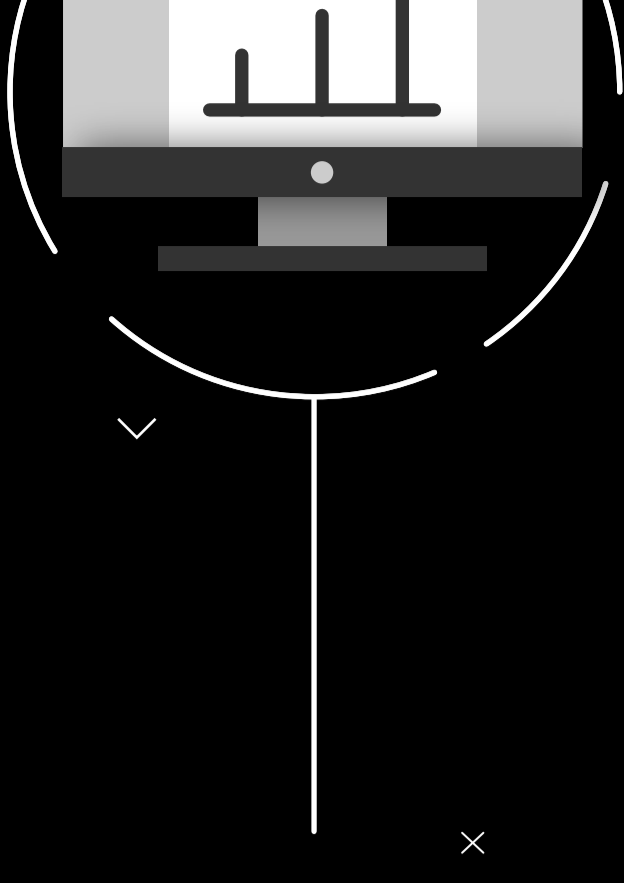


The road to Black Friday

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.

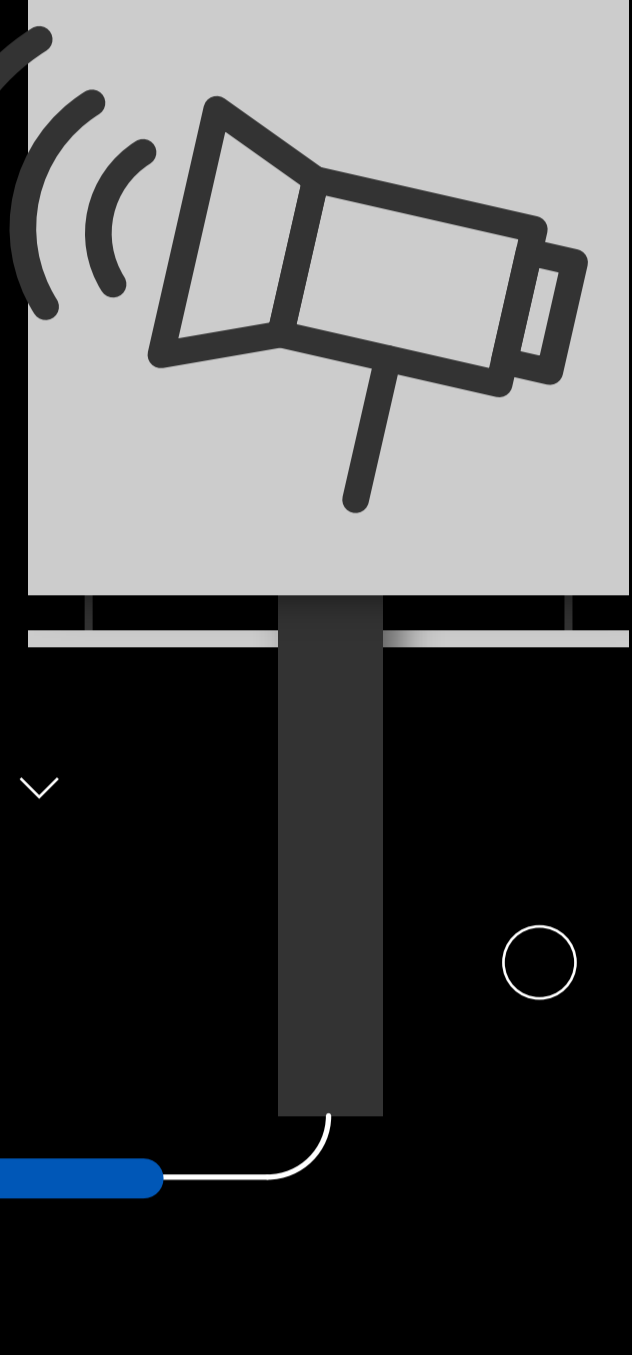
No caso de se tratar de lançamento de um produto novo deve constar o preço promocional e o preço a praticar findo tal período.



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 depreenda 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.



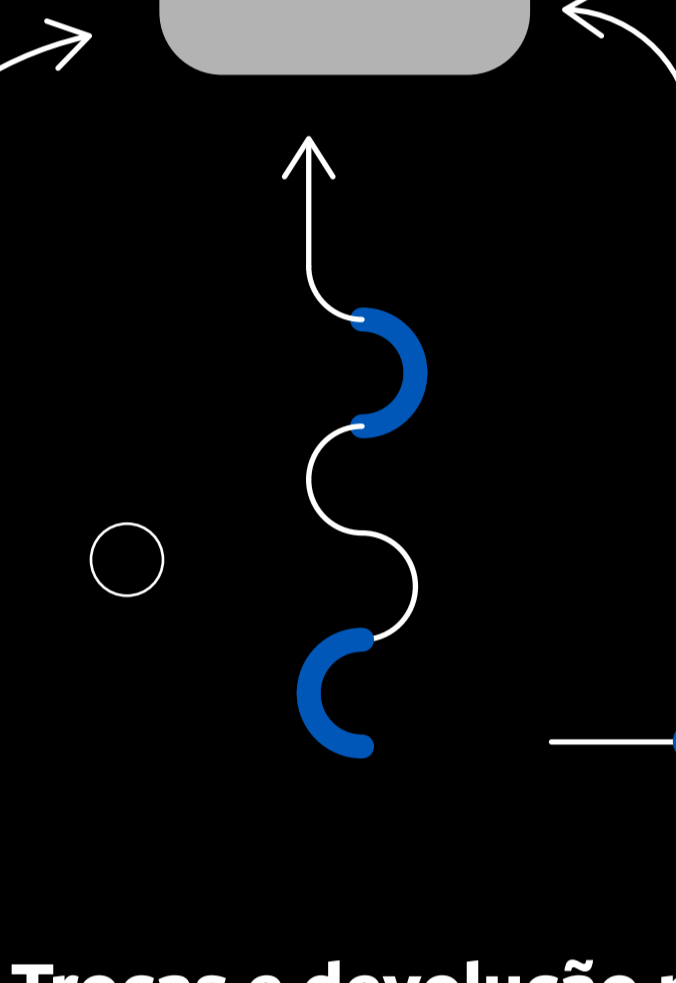
Direitos do consumidor na Black Friday

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.



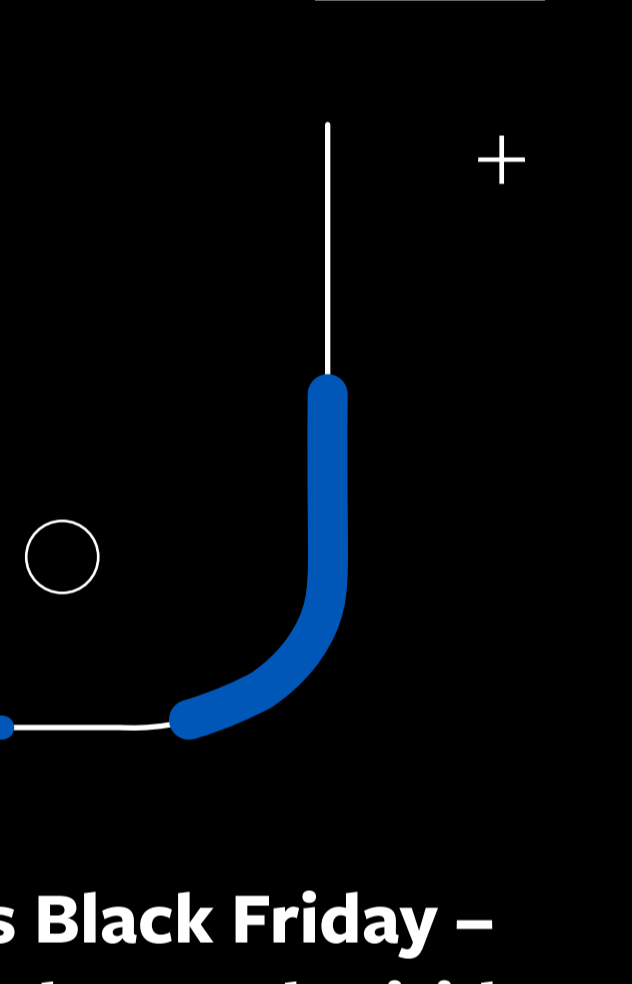
Trocas e devolução na Black Friday

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.

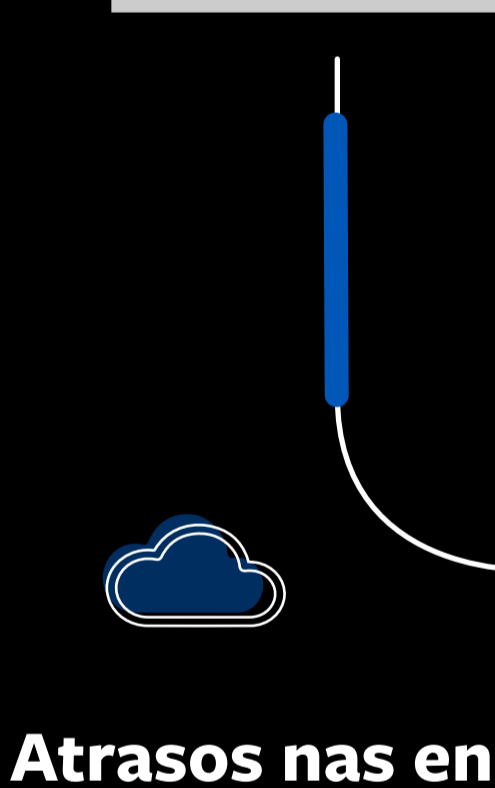
Caso inexista qualquer defeito, não poderá legalmente exigir a troca ou devolução, exceto se a loja reconhecer essa possibilidade. Assim, deverá cumprir-se a Política de Trocas e Devoluções, já que muitas lojas, por estratégia comercial, permitem trocas e devoluções no prazo de 30 dias, caso em que,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



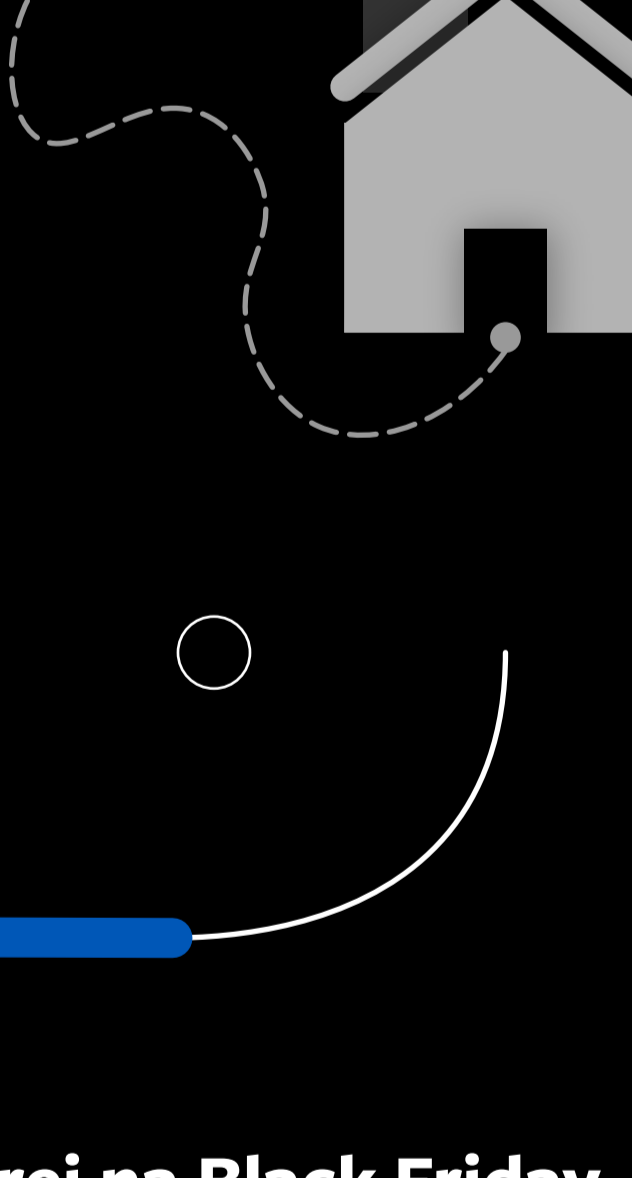
Atrasos nas encomendas durante a Black Friday

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.

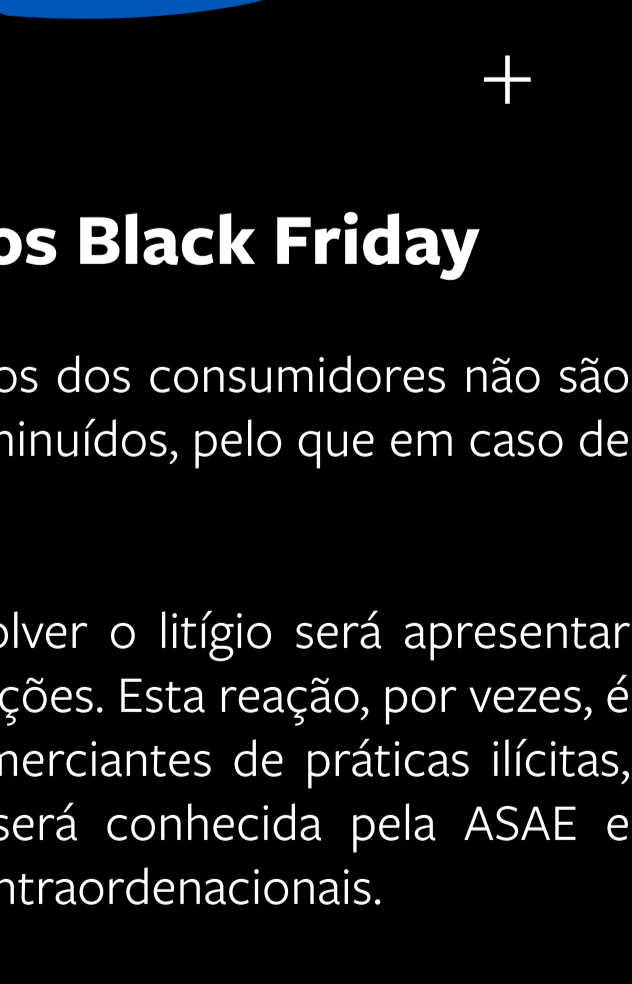
O comerciante poderá propor a aquisição de um bem de qualidade ou preço equivalente, mas, para isso, deverá tal possibilidade estar prevista antes de efetuada a compra e expressamente consentido pelo consumidor.



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.

