



Guia Básico do Consumidor Online
2025

Por: Adv. Luciana Tomaz Mariano - Especialista em Direito do Consumidor

INTRODUÇÃO



Luciana Tomaz Mariano
Advogada especialista em Direito do
Consumidor e membro da Comissão
Permanente de Direito do Consumidor da
OAB/SP. Com mais de 15 anos de atuação
jurídica, já representou grandes instituições
financeiras em escritórios renomados,
experiência que hoje utiliza para defender
consumidores com estratégia, precisão e
profundo conhecimento técnico.

INTRODUÇÃO

A Black Friday é um dos períodos mais esperados do ano, milhares de consumidores buscam descontos reais, produtos desejados e oportunidades únicas. Mas é também quando

mais aumentam os golpes, fraudes e problemas nas compras online.

Este guia foi criado para te ajudar a fazer compras com segurança, identificar riscos, evitar prejuízos e entender **quais são seus direitos como consumidor**, especialmente nas compras feitas pela internet.

Aqui, você encontrará orientações simples, diretas e práticas, tudo o que você precisa saber antes de clicar em “finalizar compra”.

CAPÍTULO 1

OS PRINCIPAIS PROBLEMAS DA BLACK FRIDAY ONLINE

✓ Preço “metade do dobro”

Lojas aumentam o preço dias antes e fingem aplicar um desconto na Black Friday.

✓ Produto que nunca chega

Muitos consumidores pagam e ficam sem a entrega.

✓ Divergência entre o produto comprado e o recebido

Chega um item diferente, inferior ou fora da descrição.

✓ Produtos com defeito na entrega

Falhas, danos ou mau funcionamento logo no primeiro dia.

✓ Sites falsos e golpes digitais

Páginas falsas imitam sites famosos e desaparecem após o pagamento.

✓ Alteração de frete após a compra

Lojas tentam cobrar frete mesmo quando anunciaram frete grátis.

CAPÍTULO 2

COMO SE PROTEGER ANTES DE COMPRAR

✓ Pesquise preços dias antes

Verifique a média real para não cair em descontos falsos.

✓ Compare entre lojas diferentes

Evita pagar mais caro achando que é um superdesconto.

✓ Verifique a reputação do vendedor

Use Reclame Aqui, redes sociais, avaliações e número de reclamações.

✓ Leia a descrição completa

Tamanho, voltagem, modelo, garantia e condições de uso.

✓ Analise o site

Confira se tem https, CNPJ, telefone e canais de atendimento.

✓ Guarde tudo

Salve prints da oferta, preço, condições e prazo de entrega, isso vira prova.

CAPÍTULO 3

DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS COMPRAS ONLINE

✓ Direito de arrependimento

Você tem **7 dias** para desistir da compra sem explicar motivo.

E vale a partir da **entrega do produto**.

A loja deve devolver:

- 100% do valor pago
- Frete
- Taxas cobradas

✓ Entrega atrasada

Você pode:

- Cancelar a compra
- Exigir o envio imediato
- Pedir restituição total do valor

✓ Produto com defeito

A empresa tem até 30 dias para solucionar.

Se não resolver, você pode exigir:

- Troca por produto novo
- Estorno
- Substituição definitiva

✓ Produto errado

Você tem direito à troca imediata ou devolução do dinheiro.

CAPÍTULO 4

COMO AGIR QUANDO O PROBLEMA ACONTECER

✓ 1. Contate imediatamente a loja

Use e-mail, chat e WhatsApp.

Guarde tudo.

✓ 2. Reúna todas as provas

- Prints
- E-mails
- Número do pedido
- Conversas
- Comprovante de pagamento

✓ 3. Abra uma reclamação formal

No Procon, Consumidor.gov.br ou no SAC da empresa.

✓ 4. Peça ajuda jurídica se a loja se recusar a resolver

Negativas, atrasos, propaganda enganosa e golpes podem gerar:

- Pedido judicial de reembolso
- Indenização
- Obrigaçāo de entrega
- Cumprimento forçado da oferta

CAPÍTULO 5

DICAS FINAIS PARA NÃO PASSAR RAIVA NA BLACK FRIDAY

- ✓ Desconfie de descontos muito altos
- ✓ Prefira pagamento com garantias (cartão ou plataformas conhecidas)
- ✓ Evite links enviados por WhatsApp e Instagram
- ✓ Pesquise antes de comprar
- ✓ Não compre por impulso
- ✓ Black Friday é para economizar, não para se endividar



SITES IMPORTANTES

Procon SP

Consumidor.Gov

CONCLUSÃO

A Black Friday pode ser uma ótima chance de economizar, desde que você compre com consciência, proteção e atenção. Entendendo seus direitos e sabendo como agir, você evita prejuízos e ganha segurança para fazer boas escolhas.

Precisa de orientação jurídica sobre compras online, problemas com lojas, atrasos, golpes ou propaganda enganosa?

Estou aqui para te ajudar de forma rápida, segura.

 Entre em contato comigo:

 **@lucianatomazmariandoadvogada**

 WhatsApp: (11) 978470416

 lucianatomazmariano@adv.oabsp.org.br

 <https://lucianatomazmariano.adv.br/>

