

Black Friday

NOVEMBRO 2024

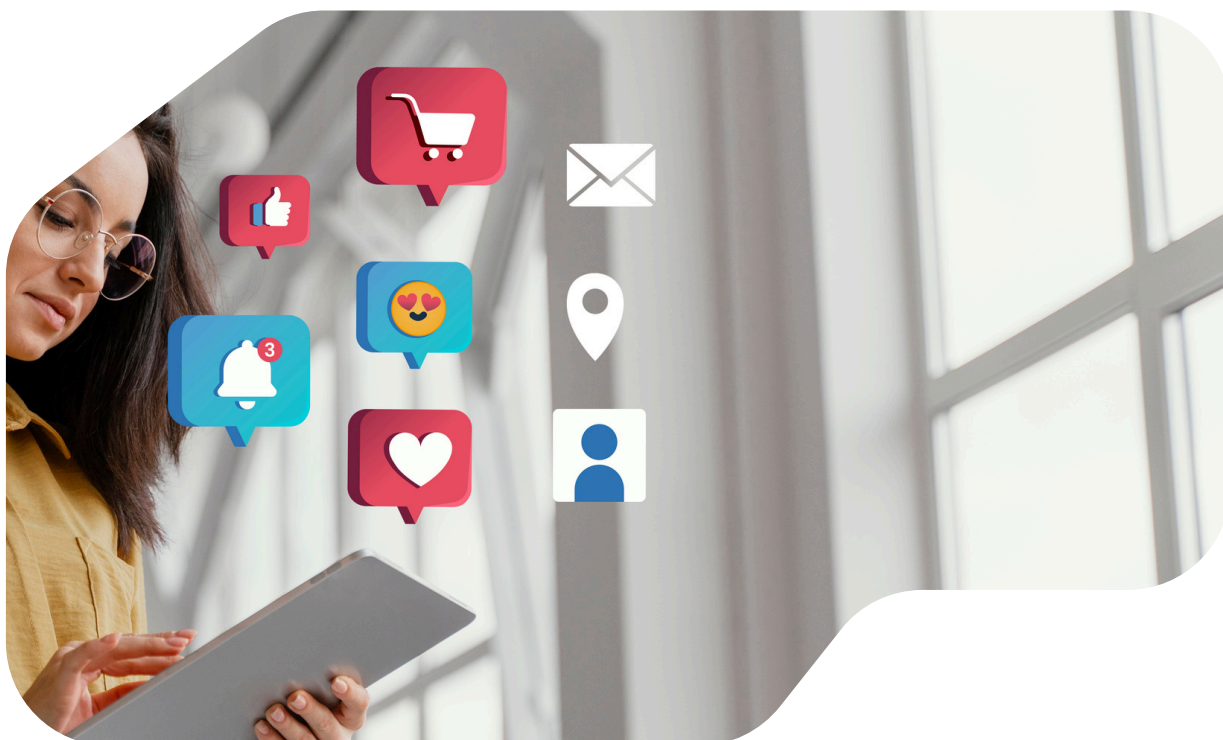




Origem

A origem da Black Friday remonta aos Estados Unidos da América e está associada à comemoração do Dia de Ação de Graças, ocorrendo no dia seguinte à 4.^a quinta-feira do mês de novembro.

O período de promoções *Black Friday* é aguardado, com expectativa, pelos operadores económicos, que esperam aumentar consideravelmente as suas vendas e promover o escoamento dos seus produtos, mas, principalmente, pelos consumidores, que contam beneficiar de descontos substanciais nas suas compras.



A influência da publicidade e das estratégias de *marketing* no comportamento do consumidor

O período de saldos e promoções pode estimular um padrão comportamental distinto, influenciado por fatores que, por vezes, nos impelem a adquirir bens que não necessitamos e a agir de forma mais impulsiva e menos racional.

O nosso comportamento é influenciado através da ativação de determinados **gatilhos mentais**, resultantes de estratégias de marketing que despertam a sensação de ansiedade, associada à sensação de perda de uma oportunidade (*Fear of Missing Out*).



Gatilhos Mentais

É importante reconhecer tais gatilhos, de forma a distinguirmos uma boa oportunidade de um mau negócio:

Urgência

As mensagens publicitárias de “oportunidade única”, “tempo limitado”, e o uso de estratégias com contagens regressivas, estimulam a sensação de urgência.

Escassez

Quando sentimos que estamos a perder possibilidades de escolha, e que algo é mais raro, escasso ou exclusivo, torna-se mais valioso.

Curiosidade

O *marketing* cria antecipação, anunciando previamente descontos que ocorrerão no período de saldos e promoções, através de *posts*, vídeos e *slogans*, despertando a curiosidade nos consumidores.

Prova Social

A prova social funciona muito bem, especialmente, nas vendas *online*, através do uso da avaliação e recomendação de “especialistas” e/ou de *influencers* digitais, figuras conhecidas e consumidores anônimos.

Cria, no consumidor, a sensação de **segurança, afinidade e autoridade**.

“Se estas pessoas recomendam o produto, é porque é seguro comprar!”





Compras *online*: Direitos do Consumidor

Direito de livre resolução

Uma compra *online* é considerada uma venda à distância e, nesta modalidade, o nosso sistema jurídico garante uma maior proteção ao Consumidor.

Um dos direitos que, por regra, o Consumidor dispõe, nas compras *online*, é o **direito de resolver livremente o contrato, no prazo de 14 dias**, ou seja, o direito de devolver o produto e de reaver o que pagou.

Ainda assim, algumas lojas com espaço digital dispõem de um prazo de reflexão superior ao prazo legal de 14 dias. Deve, assim, confirmar a **política comercial de cada loja**, procurando a informação que, geralmente, se encontra no final da página, intitulada “condições de compra” ou “termos e condições”.

Trocas e Devoluções



Direito à substituição ou devolução do produto

As trocas e devoluções só são legalmente obrigatórias em caso de defeito (falta de conformidade).

Não se tratando de um defeito, as trocas e devoluções podem ocorrer, por cortesia da empresa, ou seja, se os operadores económicos adotarem essa política comercial. Tal procedimento, existindo, decorre, apenas, de um ato voluntário da empresa, fruto da política de cortesia para com os clientes.

Nesta Black Friday, considerando que muitas famílias aproveitam este período de descontos para anteciparem as compras de Natal, importa que o Consumidor verifique, previamente, se a loja onde está a comprar, aceita ou não devoluções, e em que condições o permite.



Descontos Reais?

Uma estratégia que os Consumidores poderão adotar para se certificarem que os descontos são reais é recorrer aos “comparadores de preços *online*”, que, por regra, registam um histórico dos preços dos produtos durante 1 ano.

Atualmente, a lei impõe que o desconto deverá incidir sobre o preço mais baixo praticado para o mesmo produto, nos **últimos 30 dias consecutivos anteriores** à aplicação daquela redução do preço.

Caso Prático:

No dia 8 de novembro, na loja X, um casaco custava, 30,00€.

No dia 20 de novembro, na mesma loja X, o mesmo casaco tinha o preço de 50,00€.

No dia 29 do mesmo mês, o mesmo produto estava à venda pelo preço de 40,00€.

Verifica-se que o desconto aplicado não é real, porque não incide sobre o valor mais baixo praticado nos 30 dias consecutivos anteriores ao início da redução de preços,

Para ser real, o desconto aplicado deveria ter como referência o valor de 30,00€.

Atenção às fraudes!

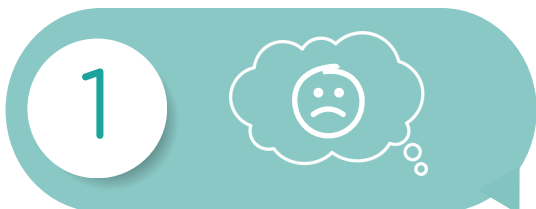


As fraudes relacionadas com a Black Friday ocorrem quando são anunciados artigos falsos ou fictícios. Estes artigos podem ser publicitados nas redes sociais, sites de leilões, associados a imagens, pessoas e comentários credíveis, para transmitir a ideia de que os produtos são reais.

Atenção:

- à clonagem de sítios eletrónicos!
- a descontos demasiado elevados;
- a exigências de pagamentos, apenas, por transferência bancária;
- a erros ortográficos, a falta de identificação do vendedor no site (morada, contacto telefónico, ...), pois podem ser indícios de falsificação.

Dicas



Não aja de forma instintiva e emocional, decida sempre com alguma reflexão, por forma a distinguir um bem necessário de um supérfluo.



Compre em sites fidedignos, com certificado ("https"), associados a marcas conhecidas e empresas de confiança.

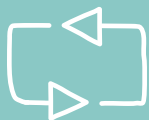


Verifique, antecipadamente, os preços na loja e na internet para poder avaliar a relação entre o preço e o desconto praticado, designadamente, através de comparadores de preços, e, assim, avaliar as vantagens oferecidas.



Pesquise críticas e avaliações dos produtos e profissionais. Verifique devidamente as informações divulgadas nos canais digitais para garantir que não é vítima de fraude (lojas fictícias).

5



Solicite informação sobre as políticas de trocas e devoluções de cada loja, uma vez que, não havendo defeito, a troca e a devolução traduz-se numa política de cortesia da Empresa, e não de um direito do Consumidor.

6



Verifique se o valor dos portes de envio e se a taxa de juro, nas compras com cartão de crédito, compensam a promoção e o desconto.

7



Denuncie fraudes e publicidade agressiva ou enganosa, por exemplo, quanto à inexistência real de uma promoção, pois é uma prática proibida.



EM ÉPOCA DE
SALDOS E PROMOÇÕES,
SÓ OS PREÇOS TÊM REDUÇÃO.
OS DIREITOS, NÃO!

