BLACK FRIDAY

Conheça seus direitos, fuja dos falsos descontos e dos golpes antes de comprar!

GUIA 2026 | 27 DE NOVEMBRO



Black Friday: oportunidade ou armadilha?

A Black Friday de 2026 será em **27 de novembro**, mas as ofertas começam antes e, com elas, os golpes e as "falsas promoções". Muitos consumidores só percebem o problema depois de pagar.



27/11

Data da Black Friday 2026

sexta-feira; as promoções costumam se estender por todo o mês

2.979

reclamações no Procon-SP

foram registradas na Black Friday de 2025, cerca de 40% a mais que em 2024

431

queixas de sites falsos

apenas em novembro de 2025 (até o dia 26), segundo o Reclame Aqui

O que mais gera queixa? Segundo os órgãos de defesa do consumidor, os problemas mais frequentes são **atraso ou não entrega**, **pedido cancelado depois da compra**, **mudança de preço**, **maquiagem de desconto** e **produto indisponível**. Somam-se a isso os golpes digitais: sites e perfis falsos, boletos adulterados e fraudes no Pix.

> **Atenção!** Os direitos do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) continuam valendo em qualquer data promocional, em loja física ou virtual. Promoção não é licença para enganar.

Pensando nisso, a **ABRADEB** (Associação Brasileira de Defesa dos Clientes e Consumidores de Operações Financeiras e Bancárias) preparou este guia para você **comprar com segurança**, reconhecer descontos falsos e saber exatamente o que fazer se algo der errado. Guarde esta cartilha e compartilhe com sua família.

Antes da Black Friday: planeje suas compras

Quem se prepara compra melhor. A pesquisa feita **antes** da data é a sua melhor defesa contra o desconto falso e contra a compra por impulso.



1 Faça uma lista e defina um limite

Anote o que você **realmente precisa** e quanto pode gastar. Comprar só "porque está barato" é o caminho mais curto para o endividamento.

2 Monitore os preços desde já

Acompanhe o histórico nas semanas anteriores em lojas físicas, sites, aplicativos e panfletos. Tire prints: o que foi anunciado deve ser cumprido.

3 Desconto só vale se cabe no bolso

Mesmo com 90% de desconto, o produto só compensa se você tiver como pagar os 10% restantes sem apertar o orçamento.

4 Pesquise a reputação da loja

Consulte avaliações no **Reclame Aqui** e no **Consumidor.gov.br** antes de comprar de uma loja desconhecida.

5 Compare o preço final

Some frete, prazo de entrega e juros do parcelamento. O preço de vitrine não é o preço que você paga.

Dica ABRADEB: anote hoje o preço dos itens da sua lista e tire prints. Na Black Friday, compare com esse histórico antes de decidir se o desconto é real.

Desconto de verdade ou maquiagem de preço?

A **maquiagem de preço** acontece quando a loja **aumenta o valor na véspera** para depois "baixar" e simular um grande desconto. É uma das práticas mais denunciadas aos Procons, e é considerada **publicidade enganosa** pelo CDC (art. 37).



No exemplo, o produto custava R$ 1.000 o tempo todo. A loja subiu para R$ 1.800 e anunciou "**De R$ 1.800 por R$ 1.000**" (44% off). O desconto real foi **zero**.

Como se proteger

- **Guarde o histórico:** print do preço semanas antes da data.
- **Compare em pelo menos 3 lojas**, físicas e virtuais.
- **Desconfie do "de/por"** sem histórico de preço que o confirme.
- **Denuncie:** com os prints em mãos, registre queixa no Procon.

O que a loja deve fazer

- Mostrar de forma **clara e visível** o preço original e o promocional.
- Garantir que o **desconto seja real**: é proibido aumentar o preço antes da data.
- Informar o **número de parcelas, os juros** e outros encargos.
- Ter **estoque**, principalmente dos itens anunciados com os maiores descontos.

Fonte: Recomendação Administrativa nº 03/2026 do Procon-PR e do Procon de Pato Branco; Procon-SP; CDC, art. 37.

Anunciou, tem que cumprir: a oferta é um compromisso

Pelo Código de Defesa do Consumidor, toda informação ou publicidade suficientemente precisa (preço, prazo, condição de pagamento) **obriga a loja a cumprir o que anunciou** e passa a fazer parte do contrato (arts. 30 e 35). Vale para panfleto, vitrine, site, rede social e anúncio.

Se a loja se recusar a cumprir, você escolhe (CDC, art. 35):

1

Exigir o cumprimento

da oferta exatamente nos termos em que foi anunciada.

2

Aceitar outro produto

ou serviço equivalente, se for do seu interesse.

3

Cancelar e ser reembolsado

com devolução do valor pago, corrigido, e perdas e danos, se houver.

Situações comuns e o que fazer

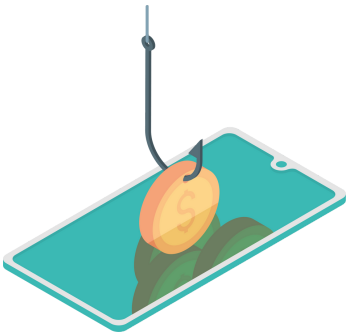
Preço da etiqueta diferente do preço no caixa	Em loja física, quando o mesmo produto tem mais de um preço, você tem o direito de levá-lo pelo **menor valor**.
O produto anunciado "esgotou"	A loja deve ter estoque, principalmente dos itens anunciados com os maiores descontos. Sem estoque, valem as 3 opções acima.
A loja cancelou meu pedido depois de pago	É uma das queixas mais frequentes. A oferta obriga: exija **por escrito** a entrega ou o cancelamento com reembolso integral.
Erro de preço grosseiro (ex.: TV por R$ 9,90)	Quando o erro é evidente, a Justiça costuma analisar caso a caso. Reaja rápido e guarde todas as provas.

Monte seu kit de provas

- **Print da oferta** com data, hora e endereço do site
- **Foto do panfleto** ou da etiqueta na prateleira
- **E-mail e número do pedido** de confirmação
- **Nota fiscal** e protocolos de atendimento



Compras online: confira a loja antes de pagar



Na internet, preço baixo pode esconder um golpe. Antes de digitar o cartão ou fazer o Pix, passe a loja por este **teste de 6 itens**:

1 Entre pelo caminho certo

Digite o nome da loja no buscador ou o endereço no navegador. Evite links de e-mail, SMS, WhatsApp, redes sociais e anúncios: podem levar a páginas e perfis falsos.

2 Procure quem está por trás

O site deve mostrar **CNPJ, endereço físico**, telefone e canais de atendimento e troca. O Decreto 7.962/2013 exige a identificação clara do fornecedor.

3 Confira o endereço letra por letra

Troca de letras por números, terminações estranhas e nomes parecidos com marcas famosas são sinais de site clonado.

4 Pesquise a reputação

Veja avaliações no **Reclame Aqui** e no **Consumidor.gov.br** e consulte a lista "Evite sites" do Procon-SP.

5 Desconfie do preço bom demais

Preço muito abaixo da média de mercado é a principal isca dos golpistas. Se parece bom demais para ser verdade, provavelmente é.

6 Cadeado não é garantia

O cadeado indica conexão criptografada, não que a loja é honesta. Sites falsos também podem tê-lo.

EXEMPLO ILUSTRATIVO DE ENDEREÇOS

✗ **https://www.l0ja-oficial.shop/oferta-70**

✓ **https://www.sualoja.com.br**

Regra de ouro: na dúvida, não compre. Nenhuma promoção vale o risco de perder o dinheiro e entregar seus dados a criminosos.

Os golpes mais comuns da Black Friday

Os criminosos aproveitam a pressa e a empolgação das promoções. Conheça as 6 armadilhas mais frequentes apontadas pelos Procons e como identificá-las:



Site de loja falsa

Páginas que imitam grandes marcas com muita fidelidade e preços irreais.

SINAL DE ALERTA
Só aceitam Pix, URL estranha, CNPJ ausente.



Perfil ou anúncio falso

Perfis em redes sociais e anúncios patrocinados de "queima de estoque".

SINAL DE ALERTA
Perfil recente, comentários bloqueados, pede pagamento fora da plataforma.



Pix e QR Code adulterados

Fraudes no pagamento por Pix, com QR Code ou chave de outra pessoa.

SINAL DE ALERTA
O nome e o CPF/CNPJ que aparecem não são os da loja.



Boleto adulterado

O código de barras é trocado e o dinheiro vai para a conta do golpista.

SINAL DE ALERTA
Boleto recebido por e-mail ou beneficiário diferente da loja.



Cupom, brinde e sorteio falsos

Mensagens com "cupom exclusivo" ou prêmio que pedem dados ou uma taxa.

SINAL DE ALERTA
Link recebido por WhatsApp/SMS, urgência e pedido de dados pessoais.



Falsa cobrança de entrega

SMS ou e-mail dizendo que a encomenda está retida e exigindo taxa. Atenção também ao valor exibido na maquininha.

SINAL DE ALERTA
Cobrança surpresa de "frete" ou "taxa de liberação".

Lembre-se: bancos e lojas **nunca** pedem senha, código de verificação ou token por mensagem. Se alguém pedir, é golpe: encerre o contato e fale com o banco pelo canal oficial.

Pagamento seguro: cartão, Pix, boleto e parcelas

Cartão

- Prefira **cartão virtual** ou plataformas intermediárias de pagamento, que oferecem alguma proteção.
- Ative os avisos de compra no app e confira a fatura. Compra que você não reconhece deve ser contestada com o banco.

Pix

- Ao escanear o QR Code, confira o **nome da pessoa ou empresa e o valor** antes de confirmar.
- Evite Pix para desconhecidos ou contas suspeitas. A transferência é instantânea: depois de enviada, só é revertida em caso de fraude.

Boleto

- Confira o **beneficiário**, o valor e o vencimento. Use o app ou o site do seu banco para ler o código de barras.
- Evite pagar boleto recebido por e-mail sem confirmar a origem.

Parcelou? Olhe o preço final

O preço final de um produto parcelado pode até **dobrar**. Antes de fechar, exija a informação clara de número de parcelas, juros e encargos (CDC, art. 52) e compare com o preço à vista.

À vista	Em 12x de R$ 330	Você paga a mais
R$ 3.000	R$ 3.960	R$ 960 (+32%)

Exemplo ilustrativo de um produto de R$ 3.000 em 12 parcelas com juros.



Peça e guarde a nota fiscal. É ela que comprova a compra e permite reclamar caso o produto apresente defeito ou a entrega não aconteça.

Comprou? Conheça seus direitos depois da compra

Os prazos abaixo contam a partir do **recebimento do produto** (ou da contratação do serviço). Anote a data de entrega: ela é o seu relógio.

PRAZOS PARA RECLAMAR (CONTADOS DO RECEBIMENTO)

Arrependimento (compra fora da loja)

7 dias

Defeito em produto não durável

30 dias

Defeito em produto durável

90 dias

Arrependimento: 7 dias

- Vale para compras **fora da loja**: internet, app, telefone, catálogo.
- Você desiste **sem precisar justificar**, mesmo sem defeito.
- A loja devolve **tudo que você pagou, inclusive o frete**, de imediato e com correção.
- Peça pelo mesmo meio da compra e peça o protocolo. A loja deve avisar o cartão para evitar a cobrança ou estornar.

Defeito: garantia legal

- Produto em **promoção ou de mostruário** também tem garantia contra defeitos.
- A loja tem **30 dias para consertar**. Se não resolver, você escolhe: troca, dinheiro de volta ou abatimento proporcional.
- Na **loja física**, a troca sem defeito só é obrigatória se a loja prometeu. Peça que a política de troca fique escrita na nota fiscal.

Modelo para pedir o arrependimento (copie e adapte)

"Eu, [nome completo], CPF [número], exerço o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC quanto ao pedido nº [número], feito em [data] e recebido em [data]. Solicito o cancelamento, a restituição integral dos valores pagos, incluindo o frete, e a comunicação à administradora do cartão. Peço o número de protocolo."

Fonte: CDC, arts. 18, 26 e 49; Decreto 7.962/2013; Procon-MT; Idec.

Atraso, não entrega ou pedido cancelado?



Em 2025, o **atraso ou a não entrega** do produto liderou as reclamações da Black Friday no Procon-SP. Antes de fechar a compra, confira o **prazo e o valor do frete para o seu CEP**.

A entrega venceu e nada chegou: você pode

Exigir a entrega

Cobrar o cumprimento do que foi anunciado, no prazo que a loja prometeu.

Pedir produto equivalente

Aceitar outro item de valor semelhante, se você achar vantajoso.

Cancelar com reembolso

Receber o valor pago, de volta e corrigido, mais perdas e danos, se houver.

Base: CDC, art. 35, e Decreto 7.962/2013, art. 6º (a contratação eletrônica deve cumprir prazos, quantidade, qualidade e as condições da oferta).

Passo a passo quando o pedido atrasar

1. **Guarde as provas**
   Comprovante de pagamento, e-mail do pedido, prazo prometido e print do rastreio.
2. **Fale com a loja**
   Use o SAC, chat ou e-mail e **anote o número de protocolo** de cada contato.
3. **Formalize o que você quer**
   Escreva se prefere a entrega, o produto equivalente ou o cancelamento.
4. **Não resolveu? Escale**
   Registre queixa no Consumidor.gov.br ou no Procon (veja o passo a passo na pág. 12).

Cuidado com cobranças extras! Taxa de "liberação", "frete complementar" ou "imposto de entrega" exigidos depois da compra, principalmente por link recebido no celular, costumam ser golpe. Confirme direto no site oficial da loja.

Caiu em um golpe? Aja rápido!

80
DIAS
para pedir o MED

Se você pagou e percebeu que foi enganado, **cada hora conta**: os golpistas costumam movimentar o dinheiro rapidamente. Siga esta ordem:

1 Fale com o banco agora

Ligue ou use o app para **bloquear cartões e contas** comprometidos e relatar a fraude. Se foi Pix, peça a abertura do **MED** (Mecanismo Especial de Devolução).

2 Entenda o prazo do MED

A vítima de fraude pode pedir em **até 80 dias** após a transferência, mas quanto antes, maiores as chances de recuperar o dinheiro. O MED é para fraudes e golpes, não para arrependimento ou erro.

3 Pagou no cartão? Conteste

Peça ao banco ou à emissora a **contestação da compra** não reconhecida ou fraudulenta (estorno).

4 Guarde provas e registre o B.O.

Salve prints, conversas, anúncio, endereço do site e comprovantes. Registre o **boletim de ocorrência**, presencialmente ou na delegacia virtual.

5 Proteja suas contas

Troque as senhas e ative a **verificação em duas etapas**. Se passou dados pessoais, monitore seu CPF em Serasa, SPC ou Boa Vista.

6 Denuncie

Avise a plataforma onde viu o anúncio (rede social, marketplace) e registre queixa no Procon ou no Consumidor.gov.br se envolveu uma empresa.

Atenção ao "golpe da recuperação": desconfie de quem promete recuperar seu dinheiro mediante pagamento antecipado de taxa. Procure apenas o banco, a polícia e órgãos oficiais.

Passo a passo para reclamar



Problema com a compra? Resolva em etapas, sempre com **provas** e **protocolos** em mãos. Cada degrau reforça a anterior:

1

Resolva direto com a empresa

Use SAC, chat, e-mail ou a própria loja. **Peça o número de protocolo** e guarde as conversas. Pedidos de arrependimento ou troca devem ser feitos por escrito.

2

Consumidor.gov.br

Plataforma gratuita do governo, disponível 24 horas por dia. A empresa tem **até 10 dias para responder** à sua reclamação.

3

Procon da sua cidade ou estado

Atendimento presencial ou digital (varia por estado). Leve prints, nota fiscal e protocolos. O Procon notifica a empresa e pode aplicar sanções.

4

Juizado Especial Cível

Se nada resolver: causas de **até 20 salários mínimos** dispensam advogado e não têm custas para começar. Acima disso, e até 40, é preciso advogado.

Problema com banco, cartão ou Pix?

Se o banco dificultar a contestação ou não resolver, registre reclamação no **Banco Central** (bcb.gov.br). Guarde o protocolo do atendimento.

Cuidado com falsos acordos

Desconfie de pedidos para **apagar avaliações ou retirar a reclamação** sem o problema resolvido. Só aceite acordo depois de ler tudo, e guarde as provas de qualquer pressão.

Cola da Black Friday: checklist de bolso

Recorte, imprima ou salve esta página no celular. Marque cada item antes de comprar.

ANTES DE COMPRAR

- [ ] Lista do que preciso e limite de gasto
- [ ] Preços monitorados semanas antes
- [ ] Prints do preço e da oferta
- [ ] Reputação da loja pesquisada
- [ ] Preço final comparado (frete + juros)

NA HORA DE PAGAR

- [ ] Entrei pelo endereço certo, sem link
- [ ] CNPJ, endereço e SAC no site
- [ ] Preço realista, sem "bom demais"
- [ ] Frete e prazo conferidos pelo CEP
- [ ] Pix e boleto: nome e valor checados
- [ ] Nota fiscal e pedido salvos

DEPOIS DA COMPRA

- [ ] Fatura e extrato conferidos (compras que não reconheço?)
- [ ] Entrega acompanhada; atraso registrado com protocolo
- [ ] Produto conferido logo ao receber (defeito ou diferente do anunciado)
- [ ] Prazo de arrependimento anotado (7 dias a partir do recebimento)

Prazos para não esquecer

7 DIAS
arrependimento compra fora da loja

30 DIAS
para a loja consertar o defeito

80 DIAS
para pedir o MED em caso de golpe no Pix

10 DIAS
para a empresa responder no Consumidor.gov.br

Lute contra práticas abusivas!

A **ABRADEB** atua no combate às ilegalidades financeiras cometidas contra milhões de brasileiros. Para isso, a associação atua por meio de ações coletivas e também com a apresentação de denúncias a órgãos fiscalizadores, como o Banco Central, CADE, TCU, CGU, CVM e Ministério Público, tanto em sua esfera estadual quanto federal.

A ABRADEB busca, ainda, medidas eficazes para garantir o fim imediato e definitivo dessas práticas abusivas. Participe dessa causa e ajude a construir um mercado financeiro mais justo para todos!



Quer se proteger e ajudar nessa causa?
Filie-se à ABRADEB agora mesmo!

Compartilhe esta cartilha com sua família e amigos, principalmente com quem costuma comprar na Black Friday ou usa o Pix no dia a dia. Informação protege.

@abradeb

ABRADEB

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DOS CLIENTES E CONSUMIDORES DE OPERAÇÕES FINANCEIRAS E BANCÁRIAS

Filie-se à ABRADEB agora mesmo.

Escaneie o QR Code ou entre em nosso site: abradeb.com.br

- (62) 99855-4858
- contato@abradeb.com.br
- Avenida D, esquina com Rua 09, Quadra G-11, Lote 01, Número 419, SALA 401, Edifício Comercial Marista, 74.150-040, Goiânia-GO, Brasil
- CNPJ: 53.341.903/0001-00
- Instagram @abradeb