

PESQUISA DE PREÇOS

BLACK
FRIDAY

2023



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

APRESENTAÇÃO

Desde o ano de 2010, o comércio brasileiro passou aderir a Black Friday, com ações promocionais na última sexta-feira do mês de novembro de cada ano. A data é sempre esperada por muitos consumidores, que acreditam em melhores preços, dada a grande movimentação mercadológica. Com o aumento das compras, a Black Friday também é responsável pelo aumento de reclamações, especialmente relacionadas a diversos problemas no pós-compra.

Por este motivo, o PROCON/JF desenvolve inúmeras abordagens nesta época, tais como o acompanhamento de preços de produtos variados durante as semanas que antecedem a Black Friday, a intensificação fiscalizatória preventiva e repressiva, a divulgação de materiais informativos e a educação de consumidores e fornecedores, quanto a direitos e deveres. Neste material, visando identificar o comportamento dos preços no período e alertar os consumidores sobre o que de fato pode ser considerado um preço promocional e quais as possíveis armadilhas a serem observadas no dia da Black Friday, o consumidor encontrará o levantamento das principais reclamações recebidas pelo Procon de Juiz de Fora, em período posterior à Black Friday do ano de 2022, o acompanhamento de preços, de produtos variados, feito durante os meses de outubro e novembro do ano de 2023, bem como importantes dicas de consumo.

RECLAMAÇÕES PÓS BLACK FRIDAY DO ANO DE 2022

No período pós Black Friday do ano de 2022, entre os dias 25/11 e 15/12, o Procon/JF registrou **843 reclamações** de diversos problemas o que corresponde a quase 5% do total de registros do ano.

Abaixo, quadro geral das reclamações recebidas, com atenção especial para alteração de contrato, atraso, cancelamento do serviço, cobrança adicional não informada, cobrança por serviço não contratado e demora na montagem.

Problema	Quantidade de Reclamações
Alteração / rescisão de contrato sem solicitação / aviso prévio	162
Atraso/ Cancelamento do serviço	61
Bloqueio / Suspensão indevida do serviço	45
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	41
Cancelamento de voo	37
Cartão não solicitado - Envio ou cobrança	32
Clonagem, fraude, furto e roubo	31
Cobrança adicional não informada previamente (frete, montagem, taxas)	29
Cobrança após cancelamento do serviço	26
Cobrança de compra/saque não reconhecido	24
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	22
Cobrança de valores não previstos / não informados (multa, encargos, honorários etc)	18
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	17
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	17
Cobrança por Irregularidade ou defeito na medição	16
Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo	14
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	13
Cobrança por serviços não realizados / atrasados ou por consumo elevado	13
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	12
Coleta, uso ou compartilhamento indevido ou não autorizado de dados pessoais ou financeiros	12
Data de validade vencida, ilegível, inexistente ou adulterada	11
Demora na montagem / montagem incorreta / incompleta	10
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	10
Dificuldade / demora para alterar o contrato de serviço (alteração de voo)	9
Dificuldade / demora para cancelar o serviço	8
Dificuldade de acesso a dados pessoais ou financeiros	8
Dificuldade de cancelamento / eliminação de dados / revogação do consentimento	7
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	7
Dificuldade de contato / demora no atendimento	7
Dificuldade de contato ou acesso aos serviços - caixa eletrônico, agência, internet banking	6
Dificuldade de pagamento, saque, depósito, transferência	6

Quadro 1- Reclamações registradas no Proconsumidor entre 25/11 e 15/12 de 2022

RECLAMAÇÕES PÓS BLACK FRIDAY DO ANO DE 2022

Problema	Quantidade de Reclamações
Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros	5
Dificuldade na recarga de créditos (não inserida, não revalidada)	5
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	5
Dificuldade para alterar/ ativar serviços	5
Dificuldade para religação após suspensão do fornecimento	5
Dificuldade para rescindir o contrato / cancelar o serviço	4
Dificuldades com Programas de Fidelidade / Pontuação (resgate, alteração, transferência etc)	4
Divergência de peso, volume e quantidade	4
Falta de clareza / transparência no uso dos dados pessoais ou financeiros (falta de informação sobre a finalidade, período de armazenamento ou compartilhamento)	3
Falta de peça de reposição	3
Fidelização indevida (multa não permitida, acima do prazo, não informada)	3
Funcionamento inadequado do serviço	3
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	3
Inadequação das instalações/ acomodações	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o produto (na oferta ou no manual)	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço	3
Informações incompletas / inadequadas sobre o serviço, plano, promoção etc	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento	2
Interrupção/instabilidade do fornecimento (falta de energia frequente, flutuação/oscilação do nível de tensão)	2
Ligações indesejadas de telemarketing (0303)	2
Má qualidade do serviço	2
Má qualidade no atendimento (descortesia / despreparo/ constrangimento)	2
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	2
Margem consignável - bloqueio/ contestação	2
Não entrega de cartão	2
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	2
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	2
Negativação indevida - desconhece motivo e/ou fornecedor	2
Negativação indevida (SPC, Serasa, SPC etc)	2
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	2
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	2
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	1
Portabilidade não efetivada	1
Problemas na estrutura / Problemas na construção não reparados	1
Produto danificado / não funciona - Dificuldade em trocar ou consertar no prazo de garantia	1
Produto danificado / não funciona - Falta de assistência técnica / falta de informações sobre assistência técnica	1
Produto entregue incompleto / diferente do pedido	1
Produto entregue incompleto / diferente do pedido / danificado	1
Produto sem inspeção / sem registro / registro falso	1
Publicidade abusiva / ofensiva / discriminatória	1
Recusa em cancelar compra/serviço no prazo de arrependimento (compra fora do estabelecimento)	1
Renegociação / parcelamento de dívida	1
Risco, dano físico ou mal estar decorrente da prestação do serviço/utilização do produto	1
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	1
SAC - Descortesia / despreparo / demora	1
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1
SAC - Dificuldade de contato / acesso	1
Serviço não realizado no prazo ou incompleto	1
Suspensão ou desligamento indevido do serviço	1
Vazamento de dados ou outros incidentes de segurança (acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou tratamento inadequado ou ilícito)	1
Venda casada (garantia estendida, seguro, cursos etc)	1
Venda casada (imposição de seguro, empréstimo, título de capitalização etc)	1
TOTAL	843

Quadro 2- Reclamações registradas no Proconsumidor entre 25/11 e 15/12 de 2022

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Livros

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	É assim que começa, por Colleen Hoover, Galera Record;	R\$ 41,77	R\$ 46,12	R\$ 22,90
2	A hipótese do amor (Sucesso do TikTok), por Ali Hazelwood, Arqueiro;	R\$ 44,44	R\$ 50,92	R\$ 32,99
3	Perigoso!, por Tim Warnes, Ciranda Cultural;	R\$ 16,99	R\$ 16,99	R\$ 16,99
4	Os sete maridos de Evelyn Hugo, por Taylor Jenkins Reid, Paralela;	R\$ 42,65	R\$ 50,92	R\$ 29,14
5	Teto para dois (Livro que deu origem à série da Paramount)	R\$ 34,82	R\$ 34,99	R\$ 33,99
6	Mentes perigosas: O psicopata mora ao lado (Edição comemorativa de 10º aniversário), por Ana Beatriz Barbosa Silva, Principium.	R\$ 51,15	R\$ 55,19	R\$ 32,79

Tabela 1- Média, maior e menor preço de Livros observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 46,12	R\$ 46,12	R\$ 45,17	R\$ 45,57	R\$ 44,74	R\$ 22,90
2	R\$ 32,99	R\$ 32,99	R\$ 50,92	R\$ 50,92	R\$ 50,92	R\$ 47,92
3	R\$ 16,99	R\$ 16,99	R\$ 16,99	R\$ 16,99	R\$ 16,99	R\$ 16,99
4	R\$ 47,47	R\$ 50,92	R\$ 47,47	R\$ 50,92	R\$ 29,99	R\$ 29,14
5	R\$ 33,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99
6	R\$ 55,19	R\$ 55,17	R\$ 55,17	R\$ 54,29	R\$ 54,28	R\$ 32,79

Tabela 2- Preços médios observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

O item 3, "Perigoso!", se manteve com o mesmo preço em todas as semanas e o item 5, "Teto para Dois", teve aumento de R\$1,00 do dia 14/10 para 25/10, e se manteve nesse preço até o final da pesquisa, como pode ser observado na tabela 2. Os itens 1 e 6 tiveram preços estáveis até a semana de 14/11, já na semana da Black Friday tiveram baixa considerável de aproximadamente R\$20,00 cada. Já o item 2 sofreu aumento entre 25/10 e 01/11, de R\$17,93, e depois só sofreu nova alteração na semana de 21/11, com queda de R\$3,00.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Alimentos e bebidas

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Cerveja Corona Extra 330ml Long Neck, Corona;	R\$ 6,19	R\$ 6,19	R\$ 6,19
2	Whey Zero Lactose Sabor Cacau 250ml, Piracanjuba;	R\$ 7,99	R\$ 7,99	R\$ 7,99
3	Whisky Johnnie Walker Black Label 12 anos, 750ml;	R\$ 121,93	R\$ 155,00	R\$ 97,02
4	Bala de Gelatina Beijos Morango Fini 90g	R\$ 6,66	R\$ 6,99	R\$ 4,99
5	Tablete Chocolate ao Leite Garoto 80g	R\$ 5,66	R\$ 5,99	R\$ 4,99

Tabela 3- Média, maior e menor preço de Alimentos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 6,19	R\$ 6,19	R\$ 6,19	R\$ 6,19	R\$ 6,19	Esgotado
2	R\$ 7,99	R\$ 7,99	R\$ 7,99	R\$ 7,99	R\$ 7,99	R\$ 7,99
3	R\$ 118,90	R\$ 118,90	R\$ 121,87	R\$ 119,90	R\$ 155,00	R\$ 97,02
4	R\$ 6,99	R\$ 6,99	R\$ 6,99	R\$ 6,99	R\$ 6,99	R\$ 4,99
5	R\$ 5,99	R\$ 5,99	R\$ 5,99	R\$ 5,99	R\$ 4,99	R\$ 4,99

Tabela 4- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

O produto "Cerveja Corona" manteve seu preço constante desde o início da pesquisa, porém, na semana da Black Friday, o item esgotou.

O item "Whey Zero Lactose" também manteve seu preço constante desde a primeira semana da pesquisa até a última.

Foi observado, ainda, que dois dos produtos pesquisados reduziram seus valores na semana da Black Friday ou anterior a mesma.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Diversos

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Fralda Huggies Supreme Care Ultra, Huggies;	R\$ 45,14	R\$ 49,90	R\$ 43,99
2	Máscara de Hidratação Morte Súbita 450g, Lola Cosmetics.	R\$ 31,09	R\$ 35,90	R\$ 27,30
3	Lava Roupas Líquido Brilhante Limpeza Total 3L	R\$ 29,16	R\$ 34,99	R\$ 24,99
4	Papel Higiênico Neve Supreme, Neve	R\$ 81,04	R\$ 102,32	R\$ 69,85
5	Copo térmico de cerveja Stanley 473ml, Stanley;	R\$ 125,00	R\$ 126,00	R\$ 120,00

Tabela 5- Média, maior e menor preço de Diversos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 49,90	R\$ 44,99	R\$ 43,99	R\$ 43,99	R\$ 43,99	R\$ 43,99
2	R\$ 31,78	R\$ 31,41	R\$ 31,41	R\$ 35,90	R\$ 28,71	R\$ 27,30
3	R\$ 27,99	R\$ 30,99	R\$ 34,99	R\$ 27,99	R\$ 27,99	R\$ 24,99
4	R\$ 102,32	R\$ 69,85	R\$ 69,85	R\$ 69,89	R\$ 87,17	R\$ 87,17
5	R\$ 125,99	R\$ 125,99	R\$ 126,00	R\$ 126,00	R\$ 126,00	R\$ 120,00

Tabela 6- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

Nenhum dos itens teve grandes alterações nos preços, tanto aumentos quanto quedas, exceto o item 4, “Papel Higiênico Neve Supreme”, que sofreu queda de R\$32,47 entre o período de 18/10 a 25/10, mantendo esse preço na semana, e depois aumentado em R\$17,32 na semana de 14/11, o que se manteve seguinte na última semana.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Eletrônicos

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Carregador Portátil (Power Bank), i2GO;	R\$ 121,35	R\$ 129,90	R\$ 99,90
2	Notebook Ideapad Gaming 3 AMD R7	R\$ 3.514,99	R\$ 3.514,99	R\$ 3.514,99
3	Fire TV Stick com controles de TV e Alexa.	R\$ 297,60	R\$ 314,10	R\$ 215,10
4	Headphone Philips Wireless, Philips;	R\$ 209,68	R\$ 235,35	R\$ 141,90
5	Câmera de Segurança TP-Link, TP-Link.	R\$ 276,16	R\$ 299,90	R\$ 229,40
6	Monitor Gamer AOC Hero 27", AOC;	R\$ 1.119,94	R\$ 1.149,98	R\$ 1.049,90
7	Multifuncional Epson EcoTank L3250, Epson;	R\$ 1.047,48	R\$ 1.079,10	R\$ 949,05
8	Notebook Inspiron i15 15.6" Full, Intel.	R\$ 4.729,29	R\$ 4.729,29	R\$ 4.729,29

Tabela 7- Média, maior e menor preço de Eletrônicos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 129,90	R\$ 119,25	R\$ 119,25	R\$ 129,90	R\$ 129,90	R\$ 99,90
2	R\$ 3.514,99	R\$ 3.514,99	Esgotado	R\$ 3.514,99	Esgotado	Esgotado
3	R\$ 314,10	R\$ 314,10	R\$ 314,10	R\$ 314,10	R\$ 314,10	R\$ 215,10
4	R\$ 217,90	Esgotado	R\$ 217,90	R\$ 235,35	R\$ 235,35	R\$ 141,90
5	R\$ 289,89	R\$ 277,99	R\$ 299,90	R\$ 279,89	R\$ 279,89	R\$ 229,40
6	R\$ 1.149,98	R\$ 1.149,98	R\$ 1.129,91	R\$ 1.119,91	R\$ 1.049,90	Esgotado
7	R\$ 1.079,10	R\$ 1.071,00	R\$ 1.061,90	R\$ 1.061,91	R\$ 1.061,91	R\$ 949,05
8	R\$ 4.729,29	Esgotado	Esgotado	Esgotado	Esgotado	Esgotado

Tabela 8- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

O produto "Notebook Inspiron" estava disponível apenas na primeira semana da pesquisa e, desde então, se encontra esgotado.

Observando a tabela 8, pode-se concluir que todos os produtos que não se encontram esgotados, alcançaram os menores valores reduzidos na semana do dia 21/11.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Celulares

	<u>PRODUTO</u>	<u>MÉDIA</u>	<u>MAIOR</u>	<u>MENOR</u>
1	iPhone 11	R\$ 3.164,36	R\$ 4.952,70	R\$ 2.602,98
2	iPhone 12	R\$ 3.975,11	R\$ 4.384,69	R\$ 3.679,08
3	iPhone 13 (Amazon)	R\$ 4.263,18	R\$ 4.699,00	R\$ 3.999,00
4	Smartphone Samsung Galaxy A22;	R\$ 1.396,29	R\$ 1.590,00	R\$ 1.199,00
5	Smartphone Samsung Galaxy A14	R\$ 960,67	R\$ 999,00	R\$ 858,99
6	iPhone 13 (Lojas Americanas)	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00
7	iPhone 11 (Casas Bahia)	R\$ 2.799,00	R\$ 2.799,00	R\$ 2.799,00
8	Smartphone Motorola Moto E22	R\$ 790,07	R\$ 819,00	R\$ 739,00

Tabela 9- Média, maior e menor preço de Celulares observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 2.799,00	R\$ 2.602,98	R\$ 2.945,48	R\$ 2.966,85	R\$ 2.719,15	R\$ 4.952,70
2	R\$ 3.899,00	R\$ 4.384,69	R\$ 3.899,00	R\$ 3.679,08	R\$ 3.679,08	R\$ 4.309,83
3	R\$ 4.699,00	R\$ 4.099,00	R\$ 4.699,00	R\$ 4.084,05	R\$ 3.999,00	R\$ 3.999,00
4	R\$ 1.399,88	R\$ 1.199,00	R\$ 1.590,00	Esgotado	Esgotado	Esgotado
5	R\$ 999,00	R\$ 959,00	R\$ 999,00	R\$ 999,00	R\$ 949,00	R\$ 858,99
6	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00	R\$ 4.999,00
7	R\$ 2.799,00	R\$ 2.799,00	R\$ 2.799,00	R\$ 2.799,00	Esgotado	Esgotado
8	R\$ 809,10	R\$ 791,10	R\$ 819,00	R\$ 791,10	R\$ 791,10	R\$ 739,00

Tabela 10- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

Somente os itens 4 e 7 estavam esgotados em algum momento da pesquisa, e indisponíveis na última semana. Os itens 6 e 7 não sofreram alterações de preço.

Pode se observar, na tabela 10, que o item 2, “iPhone 12”, oscilou preço em todas as semanas, fechando a pesquisa em seu segundo maior preço. Os itens 3, 5 e 8 fecharam a pesquisa em queda em relação ao preço inicial e o preço anterior.

O maior destaque é o item 1, “iPhone 11”, que teve preço consideravelmente constante, sofrendo um aumento de R\$2.233,55 de 14/11 para 21/11, o maior entre todos os itens de todas as categorias pesquisadas.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Consoles e Jogos

	<u>PRODUTO</u>	<u>MÉDIA</u>	<u>MAIOR</u>	<u>MENOR</u>
1	Console Nintendo Switch Azul e Vermelho + Mario Kart 8, Nintendo;	R\$ 2.433,12	R\$ 2.699,90	R\$ 2.099,00
2	Console PlayStation 5 + FIFA 23, Playstation;	R\$ 4.466,67	R\$ 4.500,00	R\$ 4.450,00
3	Console Xbox Series X;	R\$ 4.299,67	R\$ 4.350,00	R\$ 4.249,00
4	God of War Ragnarök, Playstation.	R\$ 231,19	R\$ 258,90	R\$ 209,77
5	Console Playstation 5 Digital Edition - PS5	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99

Tabela 11- Média, maior e menor preço de Consoles e Jogos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 2.699,90	R\$ 2.589,99	R\$ 2.699,90	R\$ 2.399,90	R\$ 2.110,00	R\$ 2.099,00
2	R\$ 4.450,00	R\$ 4.500,00	R\$ 4.500,00	R\$ 4.450,00	R\$ 4.450,00	R\$ 4.450,00
3	R\$ 4.249,00	R\$ 4.310,00	R\$ 4.310,00	R\$ 4.310,00	R\$ 4.269,00	R\$ 4.350,00
4	R\$ 209,77	R\$ 209,77	R\$ 209,77	R\$ 249,00	R\$ 249,90	R\$ 258,90
5	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99	R\$ 3.999,99

Tabela 12- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

Os itens 2 e 5 mantiveram seus preços constantes desde a primeira semana da pesquisa e a semana da Black Friday.

O item "God of War" manteve seu valor inalterado até a semana do dia 01/11 e, a partir das semanas que se seguiram o preço foi aumentando. Ao comparar os valores da primeira e da última semana de pesquisa, o produto teve um aumento próximo de R\$50,00, o que representa quase 25% de seu valor inicial.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Brinquedos

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Pacote 5 Carros Sortidos, Hot Wheels, Mattel;	R\$ 61,23	R\$ 67,89	R\$ 49,90
2	Dobble, Jogo de Cartas para Amigos, Galápagos Jogos;	R\$ 75,95	R\$ 84,90	R\$ 67,00
3	Jogo Caiu Perdeu, Pais & Filhos;	R\$ 24,90	R\$ 24,90	R\$ 24,90
4	Laptop do Patrulha Canina - Bilingue, Candide.	R\$ 73,97	R\$ 78,99	R\$ 56,30
5	Mini Moto Elétrica Infantil Street	R\$ 647,59	R\$ 713,13	R\$ 591,37

Tabela 13- Média, maior e menor preço de Brinquedos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 59,90	R\$ 67,89	R\$ 67,89	R\$ 67,89	R\$ 53,89	R\$ 49,90
2	R\$ 67,00	R\$ 84,90	R\$ 67,00	R\$ 67,00	R\$ 84,90	R\$ 84,90
3	R\$ 24,90	R\$ 24,90	R\$ 24,90	R\$ 24,90	R\$ 24,90	R\$ 24,90
4	R\$ 75,99	R\$ 75,99	R\$ 77,99	R\$ 78,99	R\$ 78,57	R\$ 56,30
5	R\$ 713,13	R\$ 697,28	R\$ 697,28	R\$ 593,25	R\$ 593,25	R\$ 591,37

Tabela 14- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

O item “Jogo Caiu Perdeu” manteve seu valor inalterado durante todo o período da pesquisa.

O produto 5 foi o que sofreu maior variação no decorrer das semanas, com aumento de cerca de R\$121,00. Além disso, o produto 2 aumentou o preço em R\$ 18,00, entre a primeira e última semana.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Roupas e Calçados

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Kit 3 Meias Invisível Algodão, Mash;	R\$ 28,01	R\$ 30,95	R\$ 25,48
2	Chinelo, Havaianas;	R\$ 35,61	R\$ 36,85	R\$ 34,99
3	Kit 2 Calcinhas Cintura Alta Microfibra, Trifil;	R\$ 39,30	R\$ 54,58	R\$ 36,24
4	Camiseta Básica Masculina, Hering;	R\$ 69,99	R\$ 69,99	R\$ 69,99
5	Tênis Solar, Olympikus;	R\$ 199,99	R\$ 199,99	R\$ 199,99
6	Camiseta, Aramis.	R\$ 129,00	R\$ 149,00	R\$ 119,00
7	Mala de Bordo, Rodinhas Duplas 360°;	R\$ 289,25	R\$ 309,99	R\$ 247,90
8	Kit Bolsa Feminina Tipo Sacola + Necessaire + Carteira, Willibag;	R\$ 89,92	R\$ 89,99	R\$ 89,90
9	Mochila esportiva, Poliéster, Yin's;	R\$ 62,10	R\$ 80,61	R\$ 39,90

Tabela 15- Média, maior e menor preço de Roupas e Calçados observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 30,95	R\$ 27,90	R\$ 27,90	R\$ 25,48	R\$ 27,90	R\$ 27,90
2	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 34,99	R\$ 36,85	R\$ 36,85
3	R\$ 36,24	R\$ 36,24	R\$ 36,24	R\$ 36,24	R\$ 54,58	R\$ 36,24
4	R\$ 69,99					
5	R\$ 199,99					
6	R\$ 149,00	R\$ 149,00	R\$ 119,00	R\$ 119,00	R\$ 119,00	R\$ 119,00
7	R\$ 309,90	R\$ 309,90	R\$ 309,90	R\$ 247,90	R\$ 247,90	R\$ 309,99
8	R\$ 89,99	R\$ 89,90				
9	R\$ 54,90	R\$ 39,90	R\$ 80,61	R\$ 80,59	R\$ 60,69	R\$ 55,89

Tabela 16- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

Os itens 4 e 5 tiveram preços inalterados em toda a pesquisa, como as tabelas 15 e 16 demonstram. O item 8 teve comportamento parecido, tendo variação de apenas R\$0,09, do primeiro para o segundo preço coletado.

O item “Mochila esportiva” teve grande variação entre o maior e o menor preço praticado, como mostra a tabela 15, com diferença de R\$40,71.

VARIAÇÃO DE PREÇOS DOS PRODUTOS MAIS VENDIDOS ATÉ NOVEMBRO DE 2023

Eletrodomésticos

	PRODUTO	MÉDIA	MAIOR	MENOR
1	Fritadeira a Ar Family Mondial AFN-40-BI 4L 1500W Preto/Inox	R\$ 409,99	R\$ 419,99	R\$ 399,99
2	Fritadeira a Ar Mondial, Mondial;	R\$ 327,04	R\$ 335,04	R\$ 287,04
3	Micro-ondas 31 Litros Electrolux MI41S com Painel Integrado 1500W Inox	R\$ 776,37	R\$ 803,16	R\$ 742,92
4	Refrigerador electrolux DC35A	R\$ 2.103,34	R\$ 2.321,44	R\$ 1.898,99
5	Geladeira Brastemp BRM44HK Frost Free Duplex com Compartimento Extrafrio e Fresh Zone Inox - 375L	R\$ 3.022,30	R\$ 3.134,05	R\$ 2.699,00
6	Aspirador de Pó Robô Multilaser 3 em 1, Multilaser;	R\$ 382,07	R\$ 406,52	R\$ 359,90
7	Fritadeira Airfryer, Midea;	R\$ 461,72	R\$ 531,10	R\$ 349,00
8	Lavadora de Alta Pressão Wap Atacama Smart 2200, WAP;	R\$ 468,44	R\$ 492,58	R\$ 417,81
9	Passadeira Portátil 1200W,Black+ Decker	R\$ 205,14	R\$ 219,80	R\$ 179,99
10	Samsung Smart TV 32"	R\$ 1.113,49	R\$ 1.165,61	R\$ 1.068,01
11	Android TV 50", Google Assistant Built-in, Philips;	R\$ 2.603,86	R\$ 2.909,00	R\$ 2.185,02

Tabela 17- Média, maior e menor preço de Eletrodomésticos observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 419,99	R\$ 419,99	R\$ 419,99	R\$ 399,99	R\$ 399,99	R\$ 399,99
2	R\$ 335,04	R\$ 335,04	R\$ 287,04	R\$ 335,04	R\$ 335,04	R\$ 335,04
3	R\$ 742,92	R\$ 752,96	R\$ 762,91	R\$ 803,16	R\$ 803,16	R\$ 793,13
4	R\$ 1.898,99	R\$ 2.110,94	R\$ 2.321,44	R\$ 2.022,24	R\$ 2.068,20	R\$ 2.198,24
5	R\$ 3.134,05	R\$ 3.134,05	R\$ 3.033,66	R\$ 3.134,05	R\$ 2.999,00	R\$ 2.699,00
6	R\$ 406,52	R\$ 379,89	R\$ 385,71	R\$ 359,90	R\$ 359,90	R\$ 400,52
7	R\$ 474,05	R\$ 474,05	R\$ 474,05	R\$ 531,10	R\$ 468,05	R\$ 349,00
8	R\$ 486,12	R\$ 492,58	R\$ 458,60	R\$ 417,81	R\$ 465,53	R\$ 490,00
9	R\$ 204,90	R\$ 204,90	R\$ 219,80	R\$ 179,99	R\$ 219,70	R\$ 201,53
10	R\$ 1.149,50	R\$ 1.165,61	Esgotado	Esgotado	R\$ 1.068,01	R\$ 1.070,85
11	R\$ 2.185,02	R\$ 2.465,30	R\$ 2.465,30	R\$ 2.909,00	R\$ 2.909,00	R\$ 2.689,52

Tabela 18- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

Os itens 3, 4 e 8 tiveram seus preços na última semana maiores do que os encontrados na primeira semana. Além disso, o produto “Fritadeira a Ar Mondial” sofreu uma baixa no seu valor na semana do dia 1/11, mas nas semanas seguintes retornou ao seu preço inicial.

O item “Android TV” 50” foi o produto que sofreu maior variação do preço durante o período da pesquisa, com aumento de cerca de R\$724,00. O maior preço observado foi nas semanas imediatamente anteriores à Black Friday, com pequena queda neste último período.

Móveis

	<u>PRODUTO</u>	<u>MÉDIA</u>	<u>MAIOR</u>	<u>MENOR</u>
1	Sofá 4 Lugares Linoforte Benetton com Assento Retrátil e Encosto Reclinável em Tecido Suede 229 cm de Largura	R\$ 1.874,00	R\$ 1.949,00	R\$ 1.799,00
2	Cadeira Gamer Escritório Prizi Infinity - Amarela	R\$ 349,07	R\$ 399,90	R\$ 317,80

Tabela 19- Média, maior e menor preço de Móveis observado entre 18/10 e 21/11.

	18/10/2023	25/10/2023	1/11/2023	7/11/2023	14/11/2023	21/11/2023
1	R\$ 1.949,00	R\$ 1.949,00	R\$ 1.949,00	R\$ 1.799,00	R\$ 1.799,00	R\$ 1.799,00
2	R\$ 329,02	R\$ 317,80	R\$ 339,91	R\$ 399,90	R\$ 367,90	R\$ 339,91

Tabela 20- Preços observados a cada semana entre 18/10 e 21/11.

O item “Sofá” teve preço constante nas três primeiras semanas, uma queda de R\$150,00 de 01/11 para 07/11, e manteve o novo preço nas três semanas finais. Já a “Cadeira Gamer” sofreu queda da primeira para a segunda semana, seguida de dois aumentos, caindo novamente nas últimas duas semanas, porém seu preço final ainda foi R\$10,00 mais alto que o inicial.

BLACK FRIDAY

DICAS PARA OS CONSUMIDORES

- Faça uma lista do que você realmente precisa e do que deseja comprar. Isso evita compras por impulso.
- Escolha os modelos: alguns produtos, como eletrodomésticos e eletrônicos, têm uma variedade de modelos, com diferentes especificações técnicas. Leia sobre eles, consulte sites especializados e já defina suas opções de compra. Além disso, veja se não há um produto similar mais barato de alguma outra marca.
- Analise se a compra do item desejado, mesmo que em valor promocional, não irá comprometer o orçamento familiar.
- É interessante realizar uma pesquisa de preços do produto que pretende adquirir e avaliar se o preço anunciado continuará atrativo, mesmo com frete ou juros, em caso de parcelamento.
- Cuidado com a existência de sites e perfis falsos. Antes de finalizar uma compra, observe se a empresa tem endereço físico e consulte o CNPJ no site da Receita Federal.
- Alguns golpes também são aplicados por meio de sites falsos, que são cópias de sites oficiais. Desconfie de descontos muito elevados e preços abaixo da média do mercado.
- Certifique que o site é seguro, antes de fornecer qualquer dado. Indicativos de segurança são endereços eletrônicos iniciados com "https://" ou um ícone de cadeado na parte inferior do navegador.
- Atualize seu antivírus: para proteção de seus dispositivos, contra programas maliciosos, durante compras online, mantenha seu antivírus atualizado.
- Algumas lojas podem aumentar o valor do produto dias antes e dar um desconto no dia da Black Friday, para parecer que realmente vale a pena comprar. Comece a pesquisar por produtos que você gostaria de comprar com bastante antecedência e aproveite para acompanhar a evolução dos preços. Sites comparadores de preços são uma boa opção, pois mostram histórico mais estendido e ajudam a observar se o preço poderia reduzir mais ou se já é uma boa oferta.

BLACK FRIDAY

DICAS PARA OS CONSUMIDORES

- É importante ter um olhar atento para reconhecer boletos falsos. Ao efetuar o pagamento de uma compra por meio de boleto bancário, o consumidor deve conferir todos os dados -- como data, CNPJ da empresa, nome do destinatário ou da empresa -- antes de finalizar o pagamento. Outras informações também precisam ser conferidas, como a data de vencimento, os valores de pagamento e se existem erros ortográficos no boleto. Nos pagamentos por Pix, os cuidados também devem ser os mesmos.
- Em caso de problemas no pagamento de boletos, o estorno nem sempre acontece, por isso, se possível, sempre dê preferência aos cartões de crédito, já que é garantido o cancelamento. Caso possa pagar com cartão de crédito, dê preferência aos cartões virtuais, que alteram os dados após a compra e podem ser excluídos da carteira digital, após um tempo, para ter mais segurança.
- Se o preço do produto no caixa estiver diferente do exposto na gôndola, no caso de compras presenciais, ou no carrinho ou fechamento da compra, no caso de compras online, exija que o desconto anunciado seja cumprido.
- Nunca informe dados bancários ou do seu cartão de crédito em redes sociais, ou por SMS.
- Todas as lojas online devem disponibilizar serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato.
- Guarde os anúncios das promoções, seja por uma foto ou um print da tela. Caso haja alguma falha na conclusão da compra, a loja pode ser obrigada a cumprir o valor ofertado.
- Cuidado com as redes sociais! Nunca compre acessando links enviados ou anúncios patrocinados. Em caso de anúncio de promoções ou cupons de desconto, prefira acessar, diretamente, o site oficial.
- Seja paciente! Evite problemas, golpes e compras por impulso, tendo calma na hora de comprar.
- Nunca faça compras online em dispositivos ou redes de internet públicas.

BLACK FRIDAY

DICAS PARA OS CONSUMIDORES

Produtos com irregularidades:

Caso você receba o produto com irregularidades, solicite que o fornecedor faça a troca imediata. Trata-se de descumprimento da oferta, já que o produto não foi entregue em perfeitas condições de uso, assim como prevê o art. 35 do CDC.

Direito ao arrependimento de compras online:

O art. 49 do CDC estabelece que todas as compras feitas fora do estabelecimento comercial - pela internet, por telefone ou catálogo - podem ser canceladas, em 7 (sete) dias, após o recebimento do produto. É o que se denomina de "direito de arrependimento". Assim, a loja não pode se recusar a proceder com o cancelamento da compra e estornar o valor integral. Mas, lembre-se: o prazo de 7 (sete) dias do recebimento do produto deve ser respeitado. Depois disso, a loja não é mais obrigada a cancelar a compra.

Prazos de entrega:

Em primeiro lugar, as empresas são obrigadas a informar um prazo de entrega. A indefinição do prazo é considerada prática abusiva, nos termos do art. 39, XII do CDC. Então, se você comprou algum produto com prazo de entrega indefinido, entre em contato com o fornecedor e solicite a definição do prazo.

Além disso, o atraso na entrega do produto caracteriza descumprimento da oferta, também de acordo com o art. 35 do CDC. Nesse caso, os consumidores podem escolher uma dentre três opções: i) exigir o cumprimento forçado da entrega; ii) aceitar outro produto equivalente; iii) desistir da compra e obter a restituição integral do valor, acrescido de correção monetária e frete.

Referências

- **Cartilha alerta consumidores para promoções na Black Friday | Agência Brasil.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Especialistas listam dicas de cuidados nas compras da Black Friday | Agência Brasil.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Manual da Black Friday.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Black Friday: Veja como se preparar para aproveitar as ofertas de novembro.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Cuidados com o consumidor na Black Friday - WCS Conectologia.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Compra segura na Black Friday: Veja como se prevenir de golpes desde já!.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Como se preparar para a Black Friday? 15 dicas para otimizar as vendas.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Tudo que você precisa saber sobre seus direitos como consumidor na Black Friday. | Jusbrasil.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- **Cuidados com o consumidor na Black Friday - WCS Conectologia.** Acesso em 25 de outubro de 2023.
- Olhar Digital. **As melhores ofertas da Black Friday.** 2022. <https://olhardigital.com.br/2022/11/24/reviews/as-melhores-ofertas-da-black-friday-2022/>
- Tecmundo. **Amazon divulga produtos mais vendidos na Black Friday 2022.** <https://www.tecmundo.com.br/mercado/255081-amazon-divulga-produtos-vendidos-black-friday-2022.htm>
- Exame. **Black Friday Casas Bahia: quais são os produtos mais vendidos?** <https://exame.com/negocios/black-friday-casas-bahia-saiba-quais-sao-os-4-produtos-mais-vendidos/>
- Amazon.com.br
- americanas.com.br
- casabahia.com.br

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Procon-JF / - Superintendente

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e
Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Isabella Milão Alhadas

Estagiária de Ciências Econômicas

Thamires Alice de Oliveira e Silva

Estagiária de Ciências Econômicas