

**GUIA
DE BOAS
PRÁTICAS**

**BLACK
FRIDAY
2021**



**INSTITUTO PARA
DESENVOLVIMENTO
DO VAREJO**

ÍNDICE



Quem somos



Black Friday 2021



Lojas Físicas



Comércio Eletrônico



Boas práticas em momento de pandemia



Contatos das empresas



INSTITUTO PARA
DESENVOLVIMENTO
DO VAREJO

O **IDV** nasceu em **2004** para fortalecer a representação de empresas varejistas de diferentes setores de atuação nacional.

+ R\$ 424 bilhões de faturamento



+ R\$ 761 mil empregos diretos

+ 33 mil unidades de lojas

345 centros de distribuição



* Informações base: dez/2020

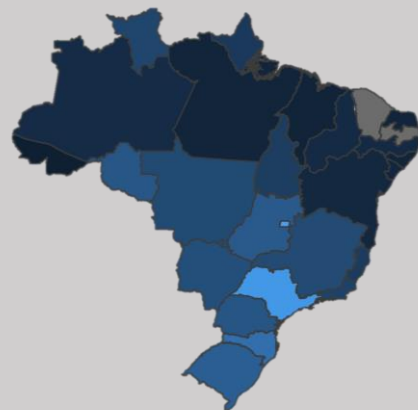
Setores de atuação:

Academias – Alimentação – Beleza – Combustíveis

Construção – Farmácias – Livrarias – Móveis e Eletro

Supermercados – Vestuário

Atualmente representamos
76 empresas varejistas
 de **diversos setores**
 em **todo o Brasil.**





QUEM SOMOS

Propósito:

“Ser **protagonista das mudanças estruturais** do Brasil, promovendo o **desenvolvimento sustentável** do varejo e contribuindo para a melhoria da **vida das pessoas**”.



Crenças:

- Bom para o varejo, bom para o Brasil.
- Gente que valoriza gente.
- Livre mercado e democracia.
- Pragmatismo que faz acontecer.
- Protagonismo transformador.
- Ter “cola” entre os participantes.

Considerando que a **Black Friday** se tornou uma data importante para o varejo brasileiro, as empresas associadas ao IDV elaboraram algumas recomendações para esta edição, que acontecerá em **26 de novembro**.

A maior preocupação das empresas é garantir um bom atendimento, com segurança sanitária, ainda neste momento de pandemia.



Por isso, sugerimos que, neste ano, a Black Friday ocorra no período de **26 a 28 de novembro**, de sexta-feira a domingo.

ATENDIMENTO



As empresas associadas ao IDV disponibilizarão atendimento ao consumidor, buscando satisfazer sua experiência de compra.

Os produtos participantes da ação estarão identificados nas lojas e nos materiais de comunicação.



As empresas se comprometem a seguir as orientações do Procon, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a capacidade de percentual de pessoas permitida em cada município.

COMPROMISSOS

Os associados do IDV se comprometem a:



- Fornecer Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) adequado, 24 horas (da meia-noite até as 23h59), durante o dia 26 de novembro (chat, principais redes sociais ou telefone);
- Excepcionalmente, algumas empresas, por conta do baixo volume de contatos, terão o atendimento com resposta de até 12 horas;
- Ter infraestrutura reforçada para melhor estabilidade do site, buscando evitar a ocorrência de oscilações decorrentes do grande volume de acessos.

COMUNICAÇÃO

As empresas associadas ao IDV comprometem-se a:

- Sinalizar os produtos que participam da Black Friday, reforçando que não são todos os produtos do site;
 - Comunicar a restrição de estoques, pois são limitados;
 - Orientar quanto aos prazos de entregas de forma ostensiva.
-

IDENTIFICAÇÃO DOS PRODUTOS

- A identificação dos produtos participantes será ostensiva;
- A vantagem oferecida será claramente identificada no produto;
- Identificação com selo e/ou exposição em ambiente separado (hot site e/ou página principal do site);
- Na comunicação por e-mail e redes sociais, as ofertas participantes da Black Friday também deverão ser identificadas.

COMPRAS E ENTREGAS

Os associados do IDV se comprometem a:

- Esclarecer o consumidor que colocar o produto no carrinho não significa que o produto esteja garantido;
- Informar que o produto somente estará reservado ao cliente após a aprovação do pagamento;
- Reforçar seus processos para garantir prazos e condições estabelecidas no fechamento do pedido e/ou na solicitação de trocas e devoluções, garantindo a satisfação do consumidor.
- Caso o consumidor se arrependa da compra, ele tem o prazo de 07 (sete) dias para devolver o produto (Código de Defesa do Consumidor).



ALERTAS DE FRAUDES E HISTÓRICO DE PREÇOS



O Procon possui lista de sites que devem ser evitados:

<http://sistemas.procon.sp.gov.br/evitesite/list/evitesites.php>

Sugerimos a divulgação desta lista, de modo ostensivo, pelo Procon e pelas empresas.

A divulgação do histórico de preços para cada produto é inviável. Porém, caso solicitado pelo Procon, as empresas disponibilizarão informações que comprovem que não houve manipulação dos preços.

O consumidor tem à sua disposição ferramentas independentes de pesquisa de preços (por exemplo: Bondfaro, Buscapé e Google Shopping).



MARKETPLACE

O marketplace é uma prática do comércio eletrônico existente no mundo inteiro, e muitas ofertas de diferentes vendedores estão na mesma plataforma. É considerado vantajoso para o consumidor, visto que reúne diversas marcas e lojas em um só lugar e facilita a procura pelo melhor produto e melhor preço.

As ofertas de marketplace na Black Friday, assim como todas as ofertas dos vendedores terceiros, incluindo preço, prazo de entrega, quantidade de estoque e todas as demais características dos produtos oferecidos, são definidas exclusivamente por estes vendedores.



As empresas proprietárias do site ou da plataforma de marketplace identificarão, de forma clara, quando a oferta é de um produto próprio ou oferecido diretamente por um vendedor terceiro.

BOLETO



Não existe determinação legal contra a suspensão de oferta de boletos para pagamentos durante a Black Friday.

Devido a uma característica do sistema financeiro que determina o mínimo de 02 (dois) dias de prazo para a compensação do boleto de pagamento, algumas empresas optam por suspender o pagamento via boleto durante a Black Friday.

As empresas se comprometem a reforçar a comunicação para o consumidor sobre todas as formas de pagamento disponíveis.

PIX



Pix é o meio de pagamento eletrônico com funcionamento integral, desde novembro de 2020. Ele é gratuito, seguro e instantâneo.

Se uma TED ou um DOC podem levar horas ou até dias para acontecer, a depender do horário, com o Pix a movimentação financeira será imediata. Em até dez segundos o recebedor terá o dinheiro em sua conta.

As empresas buscarão disponibilizar este modo de pagamento para a Black Friday.

MEDIDAS DE SEGURANÇA

O Banco Central busca garantir que os meios de pagamentos (como TED, PIX e outros pagamentos eletrônicos) sejam utilizados em segurança em todas as situações.

Com isso, foram criadas algumas medidas pelo Banco Central, que também são válidas para o evento Black Friday, que são:

1. Limite de horário: de 20h às 06h, as realizações de transferências eletrônicas são limitadas a R\$ 1 mil.
2. Alteração de limites: para aumentar o seu limite de transferência usando o celular ou computador, será necessário fazer a solicitação com 24 horas de antecedência. Isso é para garantir que somente irá aumentar os seus limites de transferência quando o cliente quiser.
3. Limite por período: os bancos vão passar a oferecer aos seus clientes a possibilidade de cadastrar limites de transferência diferentes para o dia e para a noite.
4. Cadastro prévio de contas: o usuário poderá cadastrar previamente as contas que poderão receber transferências acima do limite definido para o período. Para as demais contas fica definido o limite definido para o horário.
5. Carência do cadastro de contas: 24 horas. Assim garante com que ninguém esteja forçando o usuário para cadastrar uma conta para transferência de valor alto.

MEDIDAS DE SEGURANÇA

(continuação)

6. Restrição de contas suspeitas: os bancos podem temporariamente reter transações para contas suspeitas, para poder avaliar os riscos da operação
7. Base de dados do PIX: os bancos e demais instituições financeiras serão obrigados a cadastrar na base de dados do PIX as transações ou contas suspeitas. Essas informações serão registradas em uma base de dados para utilizá-las em sistemas antifraudes em diversos serviços financeiros. Antes isso já existia de modo facultativo, porém agora tornou-se obrigatório
8. Medidas adicionais: os bancos deverão tomar medidas adicionais para inibir o uso de contas marcadas como suspeitas nesse banco de dados, inclusive bloqueando o processamento de operações dessas contas, caso necessário.
9. Comunicação à polícia: os bancos serão obrigados a informar imediatamente à polícia as transações suspeitas de envolvimento com atividades criminosas.

Todas essas medidas de segurança vão contribuir para reduzir, ainda mais, eventuais fraudes ou crimes que possam ocorrer com os usuários de PIX, TED e outros meios de pagamento eletrônicos



COMÉRCIO ELETRÔNICO

RETIRE NA LOJA



Sempre que possível, as lojas buscarão fazer o “retire na loja” em espaço diferenciado, como em espaço do estacionamento ou local específico na loja.

Com essas ações, acreditamos minimizar o fluxo nas lojas.

PROTOCOLOS SANITÁRIOS DURANTE A PANDEMIA

Os associados do IDV criaram um Guia de Boas Práticas, com protocolos importantes a serem seguidos durante a pandemia por seus funcionários, clientes e terceiros, ajudando na prevenção da doença.

Para este evento, além de seguir as demandas legislativas, existem itens fundamentais que as empresas associadas ao IDV enveredarão seus esforços para cumpri-los.

PROTOCOLOS SANITÁRIOS DURANTE A PANDEMIA

Todas as empresas têm como itens fundamentais:

- Somente aceitar clientes com máscaras;
- Disponibilizar máscaras para funcionários;
- Disponibilização de álcool em gel;
- Envelopamento com plástico-filme de equipamentos de contato constante e higienização;
- Distanciamento entre pessoas (espaçamento a definir com DRS);
- Reforço de higienização;
- Comunicação sobre cuidados para funcionários e clientes;
- Distribuição de máscaras acrílicas para operadores de caixa e/ou proteção de acrílico entre cliente e operadores de caixa;
- Maior cuidado de higiene com produtos trocados;
- Empresa que tiver carrinho higienizará o local onde colocam-se as mãos.

PROTOCOLOS SANITÁRIOS DURANTE A PANDEMIA

Além das informações compartilhadas na página anterior, haverá reforço junto aos funcionários sobre as boas práticas de higiene e distanciamento.

Sempre que possível, as empresas gravarão áudio para ser veiculado na loja com informações de cuidados de higiene (uso correto de máscaras pelos clientes, higienização das lojas e disponibilização de álcool em gel).

As empresas, sempre que possível, farão um teste em alguma unidade para saber se os itens de segurança higiênica serão suficientes para toda a Black Friday.

Sempre que possível, as empresas que embalam os produtos para presente entregarão papel, saco de presente ou similar para que o cliente embale o presente em sua residência.



CONTATOS DAS EMPRESAS

O IDV se compromete a entregar ao Procon SP - podendo ser compartilhado com os Procons dos demais estados - uma **lista com os contatos** das empresas associadas que participarão do evento, com os nomes dos responsáveis pelo atendimento para comércio eletrônico e loja física, de modo a facilitar e agilizar o contato, caso necessário.

Além disso, o IDV possui **Assessoria de Imprensa** para solucionar eventuais dúvidas durante o período da Black Friday.

Fonte Assessoria:

Ricardo Carvalho

ricardo@fonte.com.br

(11) 3014-3090



**INSTITUTO PARA
DESENVOLVIMENTO
DO VAREJO**

*Todos os direitos autorais deste material são reservados ao
IDV - Instituto para Desenvolvimento do Varejo.*