



POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES NO E-COMMERCE:

**O que é e como fazer
para a sua loja virtual**

POLÍTICA DE TROCAS E DEVOLUÇÕES NO E-COMMERCE:

O QUE É E COMO FAZER PARA A SUA LOJA VIRTUAL

Se você já criou uma conta em uma rede social ou até mesmo em uma loja virtual, deve se lembrar que, em determinado momento, aparece uma tela para você com um termo enorme e uma caixinha para que você marque que concorda com aquelas palavras. Essa etapa geralmente é obrigatória para concluir o cadastro.

Fala a verdade: quando estamos na posição de clientes ou usuários, quase sempre aceitamos os termos sem sequer parar para ler, não é mesmo? Mas quando nos tornamos lojistas, entendemos porque aquelas palavras estão ali e qual a importância delas.

Aquele termo detalha as obrigações e direitos dos clientes e dos lojistas em diversas situações. Um desses cenários é o de trocas ou devoluções de produtos.

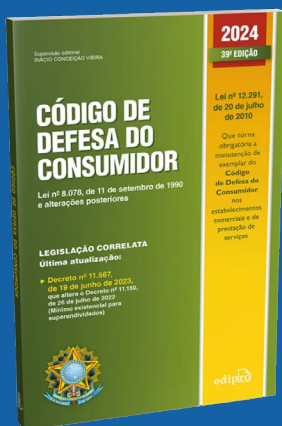
Uma Política de Trocas e Devoluções é um conjunto de regras estabelecidas pela loja virtual para orientar os clientes sobre como proceder caso precisem trocar ou devolver um item comprado. Esse documento define:

- ✓ Prazos
- ✓ Condições
- ✓ Motivos aceitáveis para trocas e devoluções
- ✓ Formas de reembolso
- ✓ Responsabilidades do lojista e do cliente
- ✓ Procedimentos para cada uma das ações acima



A Política de Trocas e Devoluções deve ser clara, acessível e em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, garantindo que os clientes saibam seus direitos e deveres ao realizar uma compra.

Por que ter uma política de troca e devolução?



O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) já estabelece algumas regras gerais sobre trocas e devoluções que devem ser seguidas pelos lojistas.

Ainda assim, cada loja possui suas particularidades e criar a sua própria Política de Trocas e Devoluções respalda o lojista e garante transparência ao cliente em diversos cenários.

Alguns dos principais benefícios de uma Política de Trocas e Devoluções são:



Evitar conflitos e reclamações:

ter regras bem definidas reduz mal-entendidos e evita desgastes com clientes insatisfeitos.



Atender a legislação brasileira:

no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor prevê o direito de arrependimento em compras online (dentro de 7 dias corridos após o recebimento), e a política da loja precisa estar alinhada a essa norma.



Fortalecer a reputação do negócio

lojas que oferecem um processo de trocas e devoluções justo e eficiente conquistam a confiança do consumidor e podem fidelizá-lo.



Melhorar a experiência do cliente:

um atendimento ágil e sem burocracia em casos de troca ou devolução pode transformar um problema em uma oportunidade de fortalecer o relacionamento com o cliente.

Viu só como é importante ter uma política de troca e devolução na sua loja? Se não sabe por onde começar, nós vamos te ajudar!

Abaixo, deixamos um modelo padrão de uma política de troca e devolução para loja virtual. Mas, atenção: leia com cuidado o modelo e faça as adaptações necessárias para a realidade do seu negócio, combinado?

Não esqueça de revisar pontos como: prazo para pagamento de reembolso, prazo para aceitar devoluções e canais de contato para solicitar trocas ou devoluções. Tudo isso precisa estar bem claro na política do seu e-commerce.

[MODELO] Política de troca e devolução

.....

Na [Nome da Loja], trabalhamos para garantir a sua satisfação. Por isso, oferecemos a possibilidade de trocas e devoluções sem custo ao cliente, desde que sejam seguidas as regras e orientações abaixo. Leia com atenção e, caso tenha quaisquer dúvidas, nos procure. Os endereços de contato estão dispostos ao final desse documento.

1. Condições Gerais

.....

- ✓ A loja aceita realizar trocas e devoluções sem prejuízo ao cliente desde que cumpridos os prazos e termos descritos neste documento.
- ✓ O prazo para solicitar trocas ou devoluções de produtos comprados em nosso e-commerce é de 7 dias corridos a partir da data de recebimento do produto, conforme previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). Esse prazo é regulamentado pelo Decreto Federal nº 7.962/2013, conhecido como Lei do E-commerce, que complementa a Lei nº 8.078/90.



- ✓ A data de recebimento do produto considerada para fins de contagem do prazo vigente para trocas ou devoluções é aquela que consta no status de rastreio do pedido. Essa informação é atualizada diretamente pela transportadora responsável pelo envio.
- ✓ Em caso de troca ou devolução, o produto deve estar em sua embalagem original, sem sinais de uso, com todas as características originais preservadas e todos os acessórios inclusos.
- ✓ Itens personalizados ou feitos sob encomenda não podem ser devolvidos, salvo em caso de defeito ou avaria durante o transporte.

2. Motivos para troca ou devolução

.....

2.1 Produto com defeito

- ✓ Caso o produto apresente defeito de fabricação, o cliente pode solicitar a troca ou devolução dentro do prazo de 90 dias (para produtos duráveis) ou 30 dias (para produtos não duráveis). Esse prazo também é respaldado pela Lei nº 8.078/90.
- ✓ O item passará por uma análise técnica e, se constatado o defeito, será feita a troca sem custos adicionais ao cliente.
- ✓ Os custos com a logística reversa, ou seja, para retornar o produto ao remetente, serão arcados totalmente pela loja, não cabendo ao cliente nenhum tipo de cobrança neste sentido.

2.2 Arrependimento ou desistência

- ✓ O cliente pode solicitar a devolução por arrependimento em até 7 dias corridos após o recebimento, conforme o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

- ✓ O reembolso será processado após o recebimento e análise do produto em nosso centro de distribuição.
- ✓ Os custos com a logística reversa para devolução dentro do período estipulado, ou seja, para retornar o produto ao remetente, serão arcados totalmente pela loja, não cabendo ao cliente nenhum tipo de cobrança neste sentido.

2.3 Produto errado ou avariado durante o transporte

- ✓ Se o cliente receber um produto diferente do solicitado ou com danos causados durante o processo de envio, ele deve entrar em contato conosco em até **X dias** após o recebimento do item.
- ✓ A loja orientará o cliente a retornar o produto incorreto, sem nenhum custo para o cliente.
- ✓ A loja arcará com os custos do envio do produto correto. Caso deseje, o cliente poderá solicitar o cancelamento do pedido e a devolução integral do valor pago. Para mais informações, consulte o item 4.
- ✓ Em caso de avaria durante o transporte, a loja se responsabiliza a acionar a transportadora contratada para fazer o envio e iniciar os trâmites para indenização. O cliente deverá ser informado sobre todas as etapas do processo, inclusive prazo para receber seu reembolso. Para mais informações, veja o item 4.

3. Como solicitar troca ou devolução

.....

- 1 Entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo e-mail **[seuemail@dominio.com]** ou pelo WhatsApp **[número de contato]**. Caso prefira, acesse o site da nossa loja [www.

nomedaloja.com.br, vá até a página de pedidos realizados, clique no pedido que será devolvido, procure pelo botão “Troca ou devolução” e siga as orientações da tela.

- 2 Caso nos contate por e-mail ou WhatsApp, informe o número do pedido, motivo da solicitação e, se for solicitado por nossa equipe, fotos do produto.
- 3 Nossa equipe responderá com as instruções para envio do item, incluindo etiqueta de frete para o despacho e orientações de postagem.
- 4 Após a análise e aprovação, a troca será enviada ou o reembolso será processado.

4. Formas e prazo para reembolso

.....

- ✓ O reembolso pode ser feito via estorno no cartão de crédito, depósito bancário ou crédito na loja. Tudo depende de como o cliente realizou o pagamento. Ao iniciar o processo de devolução de um produto, o cliente será informado sobre como será ressarcido.
- ✓ O prazo para processamento é de **até X dias úteis** após a aprovação da devolução.
- ✓ Enviaremos ao e-mail do cliente uma mensagem informando quando o reembolso tiver sido realizado.
- ✓ Em casos onde o produto foi extraviado durante o transporte, a loja acionará a transportadora responsável. A empresa de transporte tem trâmites internos para averiguar o que aconteceu e tentar encontrar o produto. Esse prazo é de cerca de 30 dias úteis, podendo variar para mais ou para menos.



Constatado o extravio, o cliente será informado e indenizado em **até X dias úteis**, tendo o valor integral do pedido ressarcido de acordo com o método de pagamento escolhido.

5. Contato

.....

Caso tenha dúvidas, nossa equipe está à disposição para te ajudar!

E-mail: [seuemail@dominio.com]

Telefone/WhatsApp: [número de contato]

Instagram: [link do perfil]

