

Direitos do consumidor no comércio: o que o lojista pode e não pode fazer

Troca, defeito, preço, promoção, arrependimento e atendimento:
transforme o CDC em rotina prática de balcão.

CONSUMIDOR E VAREJO

16

PRINCÍPIO

Informação clara evita metade dos conflitos

Preço, condição de pagamento, promoção, validade, características e regras de troca prometidas precisam estar claras antes da venda.

- ☒ A oferta vincula o fornecedor: anúncio e condição prometida importam.
- ☒ Preço deve ser informado de forma clara e ostensiva.
- ☒ Política de troca voluntária, quando prometida, passa a integrar a oferta.
- ☒ Informação ambígua tende a ser interpretada em favor do consumidor.
- ☒ Registre reclamações e respostas: atendimento organizado também é prova.

PREÇO E OFERTA

Etiqueta diz um valor e caixa mostra outro. E agora?

O fornecedor deve cumprir a oferta corretamente apresentada ao consumidor, salvo situações excepcionais que exigem análise específica.

EXEMPLO

Arroz na gôndola: R\$ 24,90. Caixa: R\$ 29,90.

Antes de discutir com o cliente, confirme a etiqueta, validade da promoção e identificação do produto. Erros de exposição viram problema de operação – e podem gerar exigência de cumprimento da oferta.

- ☒ Faça auditoria de etiquetas e promoções no início e fim das campanhas.
- ☒ Evite cartaz genérico perto de produtos que não participam da oferta.
- ☒ Guarde histórico de promoções e comunique mudança de preço à equipe.

TROCA

Loja física não tem arrependimento automático

Se o produto está perfeito e a compra foi presencial, a loja não é obrigada pelo CDC a trocar só porque o cliente não gostou – salvo se prometeu essa possibilidade.

1 Compra presencial sem defeito

A troca depende da política da loja e do que foi prometido ao cliente.

2 Compra fora do estabelecimento

Existe direito de arrependimento em 7 dias nas hipóteses do art. 49 do CDC, como internet e telefone.

BOA PRÁTICA

Se você oferece troca, escreva a regra

Prazo, condições, comprovante e exceções devem estar claros no cupom, cartaz ou política.

DEFEITOS

Prazo para reclamar não é o mesmo que prazo para consertar

Essa diferença evita muita orientação errada no balcão.

1 Prazo para reclamar

Em regra: 30 dias para produto/serviço não durável e 90 dias para durável, contados conforme o CDC. Vício oculto tem regra própria de início.

2 Prazo para sanar o vício

Recebida uma reclamação de vício coberto, a regra geral dá ao fornecedor até 30 dias para solucionar, ressalvadas hipóteses específicas.

DEPOIS DOS 30 DIAS

Se o vício não for sanado

O consumidor pode escolher substituição, restituição do valor ou abatimento proporcional, conforme o art. 18.

GARANTIA

Garantia legal existe mesmo sem papel do fabricante

A garantia contratual é adicional; ela não substitui a proteção legal do CDC.

-
- ☒ Guarde nota/cupom e registre a data da reclamação.
-
- ☒ Não mande o cliente “resolver só com o fabricante” sem entender a responsabilidade da cadeia.
-
- ☒ Produto essencial pode gerar solução imediata em certas situações previstas no CDC.
-
- ☒ Vício oculto pode aparecer depois; o prazo começa quando o problema se evidencia.
-
- ☒ Treine a equipe para diferenciar troca por preferência de reclamação por vício.
-

PAGAMENTO

Posso cobrar preços diferentes no Pix e no cartão?

A legislação permite diferenciação por prazo ou instrumento de pagamento, desde que o consumidor seja informado de forma visível.

EXEMPLO

R\$ 100 no cartão; R\$ 97 no Pix

Isso pode ser estruturado como preços/condições diferentes. O ponto central é transparência: o desconto ou diferença precisa estar informado antes do pagamento.

- ☒ Não esconda a condição até o caixa.
- ☒ Evite publicidade que mostre só o menor preço sem explicar a condição.
- ☒ Concilie a política de preços com margem e taxa da maquininha.

ALIMENTOS

Validade, quantidade e conservação são parte da venda

No varejo alimentar, produto impróprio não é apenas problema comercial: pode envolver saúde e fiscalização.

Produto vencido

Retire imediatamente da área de venda. Não espere “terminar o dia”. Organize rotina FEFO/validade e descarte/devolução conforme fornecedor e regras sanitárias.

Quantidade divergente

Se peso ou quantidade divergem do informado, o CDC prevê alternativas ao consumidor. Conferência de recebimento reduz esse risco.

Conservação

Temperatura, embalagem e integridade também importam. Um produto dentro da validade pode estar impróprio se foi armazenado de forma inadequada.

ATENDIMENTO

Uma reclamação bem tratada custa menos que uma briga

O objetivo não é “ganhar discussão”. É resolver rápido, registrar e corrigir a causa operacional.

-
- ☒ Escute e registre: produto, data, cupom, lote quando aplicável e relato.
-
- ☒ Explique a regra de forma simples, sem inventar “política da lei”.
-
- ☒ Dê protocolo ou algum comprovante de recebimento em reclamações relevantes.
-
- ☒ Se depende de fornecedor/fabricante, acompanhe o caso em vez de abandonar o cliente.
-
- ☒ Use as reclamações para encontrar falhas de preço, validade, estoque e equipe.
-

CHECKLIST

O que deveria estar visível e treinado

Política boa é aquela que o caixa consegue aplicar sem chamar o dono toda vez.

-
- ☒ Preços e condições de pagamento estão claros?
-
- ☒ Promoções têm início, fim e produtos identificados?
-
- ☒ Equipe sabe a política de troca voluntária?
-
- ☒ Equipe sabe separar troca por gosto de reclamação por vício?
-
- ☒ Existe rotina de validade e recolhimento de produto impróprio?
-
- ☒ Há procedimento para divergência de preço?
-
- ☒ Reclamações ficam registradas?
-
- ☒ Telefone/contato do responsável está disponível para escalonamento?
-

NA PRÁTICA COM A RPG

Boa experiência começa com informação certa na operação

A RPG ajuda a manter preços, estoque, vendas e movimentações mais organizados. Isso reduz situações em que o caixa não sabe o preço correto, a promoção não está refletida ou o estoque mostra algo diferente da prateleira.

- 1 Use cadastro e estoque atualizados para diminuir divergências no atendimento.
- 2 Acompanhe vendas e promoções para entender o efeito real da política comercial.
- 3 Registre regras legais e políticas de troca em material interno; a RPG organiza a operação, não substitui o CDC.

A ferramenta ajuda a organizar a operação; obrigações legais e decisões profissionais continuam exigindo contador, DP ou assessoria jurídica quando aplicável.



Gestão simples. Dados melhores.
Crédito mais justo.

Conheça a RPG e veja como organizar a operação pelo celular: rpgcapital.com.br/edu

FONTES E LEITURA

Onde este guia foi conferido

Priorizamos legislação, órgãos públicos e materiais oficiais. Regras, tarifas e condições mudam: confira as fontes antes de decisões relevantes.

01 Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/1990

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

02 Procon-SP – orientações sobre troca e direitos

<https://www.procon.sp.gov.br/>

03 Lei 13.455/2017 – diferença de preço por meio/prazo de pagamento

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13455.htm

IMPORTANTE

Material educacional. Algumas situações dependem do produto, do tipo de venda, da oferta e de normas setoriais. Em conflito relevante, consulte Procon, assessoria jurídica e a legislação aplicável.