Reclamação bem resolvida

Atenda trocas e devoluções no marketplace



COMECE AQUI

Uma tarefa. Um resultado.

Um roteiro para entender o pedido do cliente, responder pelo canal correto, acompanhar a devolução e confirmar o desfecho sem perder prazos.

PARA QUEM É

Vendedores e equipes de atendimento e operação de marketplaces no Brasil.

ANTES DE COMEÇAR

- Acesso autorizado à venda e ao caso, com permissão para a ação necessária.
- Histórico do pedido, anúncio da época e rastreamento.
- Responsável por resposta, logística reversa e conferência financeira.

RESULTADO VERIFICÁVEL

Termine com uma solução registrada, logística acompanhada e reembolso ou providência efetivamente conferidos.

Os fluxos variam por plataforma, categoria e modalidade logística. O guia é operacional e não substitui análise jurídica de casos complexos. Capa: cena ilustrativa gerada por IA.

1. Entenda o pedido do cliente

Recomendação AKUMA: leia antes de responder

Abra a venda e o caso associado. Leia a solicitação completa, mensagens anteriores, item, variante, data de entrega e prazo de resposta indicado. Classifique: dúvida de uso, atraso, item diferente, falta de peça, avaria, possível defeito, arrependimento ou outro motivo. Não altere o motivo para proteger uma métrica.

Regra legal: não confunda situações [1]

O artigo 49 do CDC prevê o direito de arrependimento nas contratações fora do estabelecimento, no prazo de sete dias contado da assinatura ou do recebimento, conforme o caso. Reclamação por vício tem disciplina distinta. Uma política comercial de troca não pode simplesmente eliminar direitos legais.

Verificação e erro frequente

Registre o pedido concreto: informação, troca, devolução ou reembolso. Verifique a regra aplicável e as opções do caso. Não responda “passaram sete dias, não há direito” sem analisar a natureza da reclamação. Dúvidas sobre produto, exceção ou obrigação exigem orientação qualificada.

2. Responda com uma próxima ação

Recomendação AKUMA: acolha e esclareça

Responda pelo canal da venda. Diga o que entendeu e qual informação estritamente necessária falta. Evite pedir de novo algo que já está anexado. Fotografias podem ajudar a entender avaria ou item diferente, mas não use exigências desnecessárias para dificultar um direito.

Modelo hipotético de primeira resposta

Olá, [nome]. Entendi que o item recebido apresenta [problema relatado]. Vou acompanhar este pedido por aqui. [Se necessário: pode confirmar qual peça está faltando, conforme o anúncio?] Em seguida, indicarei a opção disponível para resolver o caso. Não é preciso publicar dados pessoais ou enviar senha.

Exemplo de fluxo, não regra universal [2]

No Mercado Livre, a gestão de reclamações é integrada às Mensagens da Venda e mantém histórico do caso. Consulte ali as opções e o prazo exibido. Em outro marketplace, procure o caso na venda correspondente; não copie botões, SLAs ou critérios de reputação do Mercado Livre.

3. Escolha uma solução executável

Recomendação AKUMA: compare antes de confirmar

Leia as opções oferecidas: orientação, reposição quando suportada, devolução, reembolso ou intervenção da plataforma. Verifique efeito financeiro, logística e prazo. Não ofereça algo que depende de estoque inexistente ou de uma funcionalidade ausente. Confirme internamente quem pode autorizar a solução.

Direito e atendimento eletrônico [3]

O Decreto 7.962/2013 exige atendimento eletrônico adequado e facilitado para demandas do consumidor e confirmação de recebimento. No exercício do arrependimento, o canal deve permitir o pedido e sua confirmação. As obrigações legais não são substituídas pelo fechamento administrativo de um ticket.

Evite acordos sem rastreabilidade

Não peça para o cliente encerrar a reclamação antes de receber a solução. Não condicione atendimento à retirada de avaliação. Não peça Pix externo para “liberar” reembolso. Use as ferramentas oficiais e guarde a confirmação. Se a solução precisar de mediação, apresente fatos e provas, sem acusação precipitada.

4. Acompanhe a logística reversa

Recomendação AKUMA: não basta emitir etiqueta

Confira como a plataforma orientou o retorno: etiqueta, código, coleta ou outro procedimento. Confirme endereço e responsabilidade dentro do fluxo autorizado. Informe ao cliente apenas o necessário, sem divulgar contato pessoal da equipe. Registre data-limite e acompanhe o rastreamento até o recebimento.

Recebimento com evidência objetiva

Na chegada, separe o pacote e compare item, variante, quantidade, acessórios e condição. Registre imagens claras da embalagem e do conteúdo, sem expor etiquetas em materiais públicos. Preserve os arquivos originais. Coloque o item em quarentena até decidir se pode voltar ao estoque; não anuncie como novo sem conferir.

Se o retorno divergir [4]

A orientação do Mercado Livre prevê pedir ajuda diante de produto incompleto, diferente ou suspeita de fraude, respeitando o prazo da regra aplicável. Consulte imediatamente a instrução vigente do seu caso. Não transforme suspeita em afirmação pública nem discuta com o comprador fora do canal oficial.

5. Confirme o dinheiro e o status

Recomendação AKUMA: reembolso solicitado não é concluído

Verifique valor, forma, status e eventuais ajustes no pedido. Informe ao cliente o que o sistema confirmou, sem inventar prazo de banco ou cartão. Se a tela disser “em processamento”, use esse estado. Não prometa dinheiro disponível no mesmo dia quando não consegue comprovar.

Exemplo hipotético de encerramento

“A plataforma registrou o reembolso de R$ 89 no pedido TESTE-59, com status [estado exibido]. Você pode acompanhar a atualização nos detalhes da compra. Se houver divergência, mantenha a solicitação neste caso.” O valor e o pedido são fictícios; substitua apenas por dados verificados no atendimento real.

Feche também o controle interno

Atualize estoque, custo de devolução, crédito ou débito no extrato e causa do problema. Confira eventuais documentos fiscais com o contador. Resolver a solicitação não significa remover automaticamente impacto em reputação; eventual revisão de métrica é uma análise separada da plataforma.

6. Previna a repetição do problema

Recomendação AKUMA: procure a causa, não um culpado

Se houver produto diferente, revise foto da variante, código e separação. Se houver avaria, revise proteção e acondicionamento. Se a dúvida for recorrente, melhore dimensão, compatibilidade ou instrução do anúncio. Compare ocorrências semelhantes sem divulgar dados de compradores.

Um responsável até o fim

Mantenha dono do caso, próxima ação e data de revisão. Atendimento depende de logística e financeiro; repassar internamente não encerra a responsabilidade. Priorize prazos explícitos e casos com risco material. Não espere o cliente cobrar novamente para descobrir que a coleta não aconteceu.

Critério de conclusão

Encerre quando a solução estiver confirmada, o cliente tiver orientação clara, a mercadoria e o dinheiro estiverem conciliados ou houver pendência registrada com responsável. Guarde evidências no local autorizado e pelo prazo aplicável. Não mantenha cópias desnecessárias de documentos pessoais.

O caso só termina com conferência

ENTENDER
Pedido e prazo

RESPONDER
Próxima ação clara

EXECUTAR
Solução e retorno

CONFERIR
Status e dinheiro

Esquema ilustrativo geral. Não é interface de marketplace. Nem todo caso exige devolução física; siga o fluxo aplicável.

- [ ] Motivo real e prazo do caso registrados.
- [ ] Resposta no canal correto, sem cobrança de dados excessivos.
- [ ] Solução compatível com direito e operação.
- [ ] Rastreio e inspeção do retorno acompanhados.
- [ ] Reembolso, estoque e encerramento conferidos.

ERROS QUE VALEM UMA ÚLTIMA REVISÃO

Evite: exigir encerramento antecipado; pedir alteração falsa do motivo; prometer prazo bancário; republicar item devolvido sem inspeção; ignorar a diferença entre direito legal e política comercial.

Ficha de acompanhamento do caso

Modelo de controle recomendado pela AKUMA. Preencha em um local seguro; não inclua senhas ou dados desnecessários de clientes.

01 Pedido e caso: identificadores internos

02 Solicitação real e prazo de resposta

03 Responsável e próxima ação

04 Solução registrada e condição aplicável

05 Logística reversa e rastreamento

06 Inspeção, anexos e divergências

07 Reembolso, estoque e causa-raiz

Concluído não é “enviado”: registre a evidência que comprova o resultado.

Consulte antes de executar

[1] Planalto: Código de Defesa do Consumidor

Artigos 18, 26 e 49: vícios, prazos e arrependimento.

Abrir fonte oficial

[2] Mercado Livre: ferramentas para solucionar reclamações

Mensagens da Venda e histórico. Trecho oficial indexado consultado; acesso direto retornou 403.

Abrir fonte oficial

[3] Planalto: Decreto 7.962/2013

Atendimento e arrependimento no comércio eletrônico.

Abrir fonte oficial

[4] Mercado Livre: reclamações após a entrega

Gestão de retorno e divergências. Trecho oficial indexado consultado; acesso direto retornou 403.

Abrir fonte oficial

Consulta editorial: 20/10/2026. Menus e regras podem mudar. Trechos marcados com fontes descrevem referências oficiais; exemplos, fichas e recomendações operacionais são da AKUMA. Valores fictícios são identificados como hipotéticos.

Página deste guia na Biblioteca AKUMA

https://www.akuma.com.br/biblioteca/como-atender-uma-reclamacao-troca-ou-devolucao-no-marketplace/index.html

Material educativo independente, não oficial das plataformas citadas. Não contém capturas de contas privadas. Os esquemas são ilustrativos. Serviços AKUMA têm escopo contratado; este guia não promete suporte gratuito, produção de lives ou contratação de criadores.

AKUMA

Conhecimento para agir. Estrutura para crescer.

Há mais de uma década, a AKUMA apoia empresas na estruturação e na evolução de seus negócios digitais.

Consultoria

Orientação estratégica e definição de prioridades.

Setup tecnológico

Configurações e integrações previstas no projeto.

Gestão

Operação e indicadores conforme o escopo contratado.

Conheça a AKUMA - akuma.com.br

Quer evoluir seu negócio?

Toque ou clique: WhatsApp (19) 99014-4076

Atendimento comercial para empresas. Serviços e responsabilidades conforme o escopo contratado.