

Política de Trocas e Devolução

[Faça o download em PDF](#) [1]

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer diretrizes gerais para padronizar o processo de trocas e devoluções de mercadorias e produtos eletroeletrônicos adquiridos nas lojas Assaí, visando garantir a fidelização e satisfação dos clientes, bem como a observância e o cumprimento das normas do Código de Defesa do Consumidor.

2. ABRANGÊNCIA

Áreas internas participantes/impactadas

3. DIRETRIZES

3.1 Diretrizes Gerais

3.1.1 O Assaí Atacadista valoriza a total satisfação de seus clientes, mantendo uma política de trocas pautada no respeito, na transparência e no cumprimento integral do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078/1990).

3.1.2 A política de trocas está disponível para consulta em todas as lojas, juntamente com um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, conforme determina a nossa legislação.

3.1.3 Esta política **não substitui nem se sobrepõe** às regras legais previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC), sendo um complemento para garantir clareza e padronização nos procedimentos internos.

3.1.4 O Assaí reitera seu compromisso com a qualidade dos produtos e a excelência no atendimento, valorizando a legalidade e buscando continuamente a plena satisfação de seus clientes.

3.2 Diretrizes Específicas

3.2.1 Condições para Troca ou Devolução

3.2.1.1. As trocas e devoluções de produtos serão aceitas quando estiverem dentro das condições previstas nesta política e conforme o Código de Defesa do Consumidor. São passíveis de troca ou devolução os produtos que apresentarem:

a) Vício ou Defeito de Fabricação: Produto inadequado para uso.

b) Prazo de Validade Expirado: Produto com a data de validade expirada na data da compra.

c) Erro Operacional: Divergência entre quantidade física e registro fiscal.

d) Os consumidores possuem direito de arrependimento apenas em produtos **não perecíveis**. Portanto, caso os aplicativos de e-commerce que utilizamos realizem entregas de produtos considerados **duráveis**, o **art. 49 do CDC** estabelece que tanto os aplicativos quanto as lojas têm a obrigatoriedade de realizar a troca no caso de arrependimento do cliente, seja ele **Pessoa Física** ou **Jurídica** (desde que não seja revendedor), caso a compra tenha sido realizada na modalidade à distância, no prazo de até **7 (sete) dias** após o recebimento do produto

Observação 1: Caso seja identificado um erro na quantidade de unidades ou nas características do produto, como tipo, sabor, fragrância, cor ou tamanho, no momento da compra e retirada da mercadoria, o Assaí realizará a troca, a complementação da quantidade faltante ou a devolução dos valores, conforme os artigos 30 e 35 do CDC.

3.2.2 Prazos e Trocas de Produtos (Vício/Defeito)

3.2.2.1 Os Prazos e trocas São:

a) Produtos não duráveis (consumidos rapidamente): podem ser trocados em até 30 dias.

b) Produtos duráveis (uso prolongado) e 90 dias, respectivamente, contados a partir do recebimento ou retirada.

c) Direito de arrependimento:

Para compras feitas fora da loja física (online, telefone), o cliente pode devolver ou trocar o produto em até 7 dias corridos, contados a partir do recebimento, mesmo que não tenha defeito, conforme artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

d) Produtos eletroeletrônicos:

Observação 1: Até 7 dias após o recebimento, a troca pode ser solicitada diretamente na loja.

Observação 2: Após esse período, o cliente pode procurar a assistência técnica autorizada. Se o problema não for resolvido dentro de 30 dias, o consumidor pode optar por:

a) A troca por outro produto igual;

b) Recebimento do valor pago pelo produto de volta;

c) Abatimento proporcional no preço (conforme art. 18, §1º do CDC), (caso o cliente queira realizar a troca por um produto de outro valor).

Observação 3: Os prazos acima são contados a partir da entrega efetiva do produto.

No caso de produtos não duráveis que estejam dentro do prazo de validade no momento da compra, mas venham a vencer durante o prazo de 30 dias, não se caracteriza vício ou defeito, e, portanto, não há obrigação legal de troca nesses casos. A loja substituirá o produto devolvido pelo(a) cliente por outro com condições de uso/consumo adequadas.

3.2.3 Cancelamento e Devolução da Venda

3.2.3.1 O voucher de cancelamento anula a venda realizada no caixa.

3.2.3.2 Para operação de desistência, o documento fica em posse da loja após coleta de assinatura do cliente, essa ação deve ser realizada em conjunto com a condução da devolução do meio de

pagamento apresentado na venda, considerando o direcionamento do ITEM 3.2.8.

Observação 1: O documento deverá ser validado pelo Gerente ou Subgerente da loja por via de assinatura e carimbo, garantindo a transparência do processo.

3.2.3.3 O valor do voucher corresponde à somatória de todas as quantidades devolvidas, observando o valor do item que foi faturado no cupom/nota fiscal.

3.2.3.4 Para pagamentos realizados através do Aplicativo Meu Assaí o valor é ressarcido diretamente no Aplicativo.

3.2.3.5 A devolução de valores, será realizada pelo mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor, considerando direcionamento do ITEM 3.2.8. Isso significa que, se a compra foi realizada com cartão de crédito, a devolução será feita por estorno na fatura do cartão; se foi em dinheiro, a devolução será em dinheiro, e assim por diante.

3.2.4. Solicitação de Troca

3.2.4.1. Para Solicitar a Troca de mercadoria o cliente Deve:

a) O produto deve ser apresentado na loja de origem, em sua embalagem original, acompanhado de todos os acessórios e manuais. Entretanto, nos casos de troca por vício ou defeito, a ausência da embalagem não poderá ser motivo para recusa do atendimento, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor.

b) Apresentar o cupom ou nota fiscal: Na ausência da nota fiscal, o consumidor poderá apresentar outro meio idôneo de comprovação da compra, como comprovante de pagamento, extrato bancário, e-mail de confirmação ou qualquer evidência que comprove a aquisição do produto na loja.

c) Apresentar documento de identificação com foto (RG)

d) A loja conservará uma cópia do documento de venda e providenciará a entrega do documento original ao consumidor.

Observação 1: Caso o cliente tenha extraviado os comprovantes mencionados, a Gestão da Loja avaliará a possibilidade de rastrear a venda, a fim de vincular o cliente ao produto em questão. Nessa situação, estando comprovada a venda, o processo de troca será devidamente conduzido.

Observação 2: A loja deverá manter uma cópia do documento de venda e devolver o original ao Cliente. Caso o cupom ou NF contenha apenas um item registrado, deverá reter somente uma cópia.

3.2.5 Produtos “In and Out” (Sazonais ou de Oferta Limitada)

3.2.5.1 Produtos classificados como “In and Out”, ou seja, de oferta sazonal, promocional ou de disponibilidade limitada, estão sujeitos às seguintes condições:

a) Troca e devolução seguem os mesmos critérios dos produtos regulares quanto a prazos legais de garantia e defeitos de fabricação.

b) Troca por conveniência do cliente (como mudança de opinião sobre cor, modelo etc.) não é obrigatória, conforme artigo 49 do CDC, exceto quando adquiridos via televendas ou plataformas parceiras.

c) IFood e Rappi hipótese em que se aplica o prazo de 7 dias corridos para arrependimento.

3.2.6 Responsabilidade entre Loja e Parceiro

Para compras realizadas via e-commerce por meio de parceiros, tais como, mas não se limitando a: Rappi e Ifood, em caso de necessidade de troca ou devolução de produtos, o cliente deverá solicitar diretamente via plataforma utilizada na efetivação da compra.

Em caso de arrependimento da compra, o consumidor terá o prazo legal de **7 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto** para solicitar a troca ou devolução diretamente via plataforma utilizada na efetivação da compra, conforme art. 49 do CDC.

3.2.7 Garantias

3.2.7.1 Garantia Legal: Todos os produtos estão protegidos pela garantia legal prevista no Código de Defesa do Consumidor. Para produtos duráveis, o prazo para reclamação de defeitos é de até 90 (noventa) dias; para produtos não duráveis, 30 (trinta) dias, contados a partir da data de entrega do produto. Durante esse período, caso o produto apresente defeito de fabricação ou vício, você poderá solicitar: reparo, troca, devolução do valor pago ou abatimento proporcional.

3.2.7.2 Garantia Contratual: Alguns produtos contam com garantia adicional oferecida pelo fabricante, com condições específicas descritas no certificado de garantia fornecido no momento da compra. Essa garantia complementar não substitui a garantia legal.

3.2.7.3 Direito de Arrependimento: Para compras realizadas fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, aplicativos), o consumidor tem o direito de desistir da compra no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir do recebimento do produto. Nestes casos, é possível devolver o produto e receber o reembolso integral do valor pago.

3.2.8 Ressarcimento de Valores

3.2.8.1 Dinheiro: Valores até R\$ 1.000,00 serão ressarcidos via loja. Acima desse valor, via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.8.2 Pix PDV: Não há ressarcimento via loja. Todos os valores devem ser realizados via transação bancária em até 3 dias úteis

3.2.8.3 Depósito Antecipado: Não há ressarcimento via loja. Todos os valores devem ser realizados via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.8.4 Pix QRCode (Televentas): não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.8.5 Cartão de Débito: não há ressarcimento via loja. Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.8.6 Cartão de Crédito: Estorno na fatura do cartão conforme prazos do emissor.

3.2.8.7 Cartão Crédito Rotativo (única parcela) menor que 30 dias: Todos os valores serão ressarcidos via estorno de transação parcial ou total na fatura do cartão conforme prazos do banco emissor do cartão.

3.2.8.8 Cartão de Crédito Rotativo (única parcela) maior que 30 dias da data da compra: Todos os valores serão ressarcidos via transação bancária.

3.2.8.9 Cartão de Crédito com Parcelamento: os valores serão ressarcidos via estorno de transação parcial ou total na fatura do cartão conforme prazos do banco emissor do cartão.

3.2.8.10 Outros meios (boleto, cheque, cartão-alimentação): Somente via transação bancária em até 3 dias úteis.

3.2.9 Canais de Atendimento e Orientações para Devoluções

3.2.9.1 Para facilitar o atendimento e garantir a transparência do processo de devolução, os clientes podem entrar em contato com os seguintes canais de atendimento:

Central de Atendimento Assaí: Espaço do Cliente

Telefone: 0800 773 2322

Horário de atendimento:

Segunda a sábado, das 7h às 22h

Domingos e Feriados: das 08h às 20h.

Fale Conosco no site:

www.assai.com.br/contato [2]

Canal de Ética (para denúncias e infrações):

Telefone: 0800 777 3377

E-mail: canaldeetica@assai.com.br [3]

Site: www.assai.com.br/canaldeetica [4]

4. PENALIDADES

Medidas disciplinares internas por descumprimento

5. ANEXOS

Não aplicável.

6. REFERÊNCIAS

Fazem parte desta Política:

6.1 [Código de Ética](#) [5] e Conduta Assaí

6.2 Código de Defesa do Consumidor

6.3 Lei Geral de Proteção de Dados

7. DEFINIÇÕES

7.1. Voucher: É um documento de forma de pagamento para nova compra nas lojas Assaí, entregues aos clientes no momento de uma troca ou devolução de mercadoria.

7.2. Produtos Duráveis: são considerados produtos duráveis aqueles que o cliente compra com a expectativa de usar diversas vezes ou por um período prolongado (por exemplo, pneus, artigos de bazar como panelas, talheres etc.).

Política de Trocas e Devolução

Published on Assaí Atacadista (<https://www.assai.com.br>)

7.3. Produtos Não Duráveis: São aqueles consumidos rapidamente ou que possuem curto tempo de vida útil, ou seja, deterioram-se ou perdem suas propriedades após o uso.

7.4. PDV: Ponto de venda.

8. REVISÕES E APROVAÇÕES

Registro interno de revisões.

URL de origem: <https://www.assai.com.br/politica-de-trocas-e-devolucao>

Links

[1] https://www.assai.com.br/sites/default/files/politica_troca_e_devolucao_de_mercadoria_e_produto_eletronico.pdf

[2] <http://www.assai.com.br/contato>

[3] <mailto:canaldeetica@assai.com.br>

[4] <https://www.assai.com.br/canaldeetica>

[5] <https://intranet.corp.assai.com.br/dia-a-dia/politicas-e-codigo-de-etica/>