

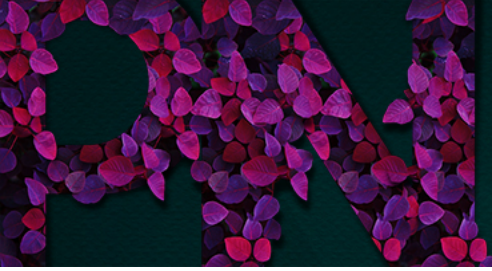
**FÓRUM** 2018  
e-commerce**brasil**

**Atendimento ao Cliente:** como lidar com clientes abusivos, trocas e devoluções de acordo com o CDC e as boas práticas de relacionamento



Leandro Alves

AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS



AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

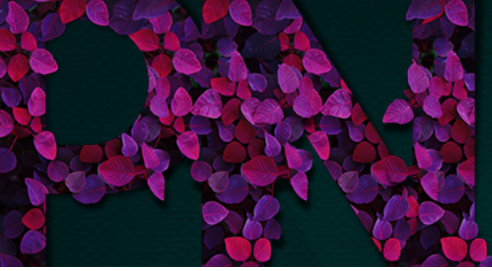
FÓRUM 2018  
e-commerce**brasil**



Leandro Alves

# Objetivos:

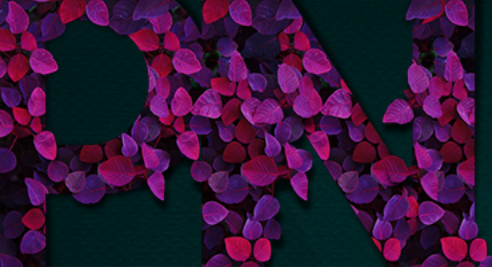
1. Pontos importantes da Legislação.
2. Análise de Casos.
3. *Takeaways.*



# Código de Defesa do Consumidor – CDC \*

- Art. 2º **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
- Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, ... que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Se não existe o Consumidor e/ou o Fornecedor, não existe a relação de consumo.



AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

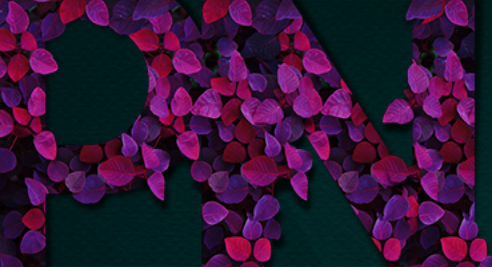
FÓRUM 2018  
e-commerce**brasil**



Leandro Alves

# Princípios do CDC

- Princípio da Vulnerabilidade.
- Princípio da Boa Fé Objetiva.
- Princípio da Informação.



AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

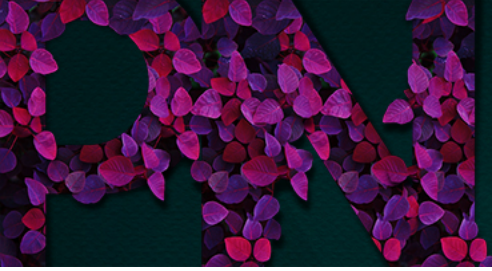
FÓRUM 2018  
e-commerce**brasil**



Leandro Alves

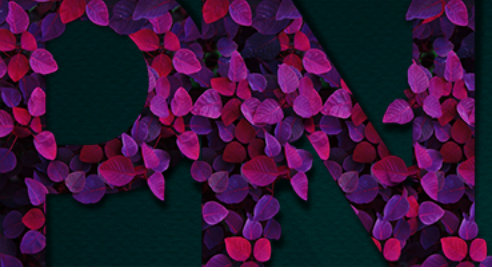
# Princípio da Vulnerabilidade

- O consumidor não sabe o que faz, ele é Hipossuficiente.
- Inversão do Ônus da Prova.
  - *CDC: Art. 6º VIII*



# Princípio da Boa Fé Objetiva

- Para concluir se o sujeito estava ou não de boa-fé, torna-se necessário analisar se o seu comportamento foi leal, ético, ou se havia justificativa amparada no direito, completa o magistrado. (Humberto Martins – STJ).
- Agir/Informar proativamente possíveis problemas ou pontos importantes na relação.



AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

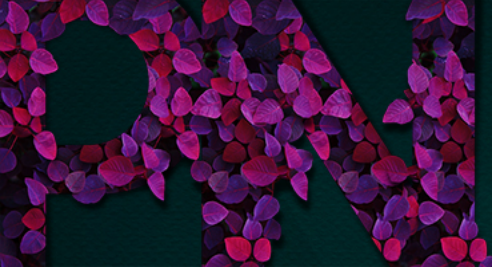
FÓRUM 2018  
e-commerce**brasil**



Leandro Alves

# Princípio da Informação

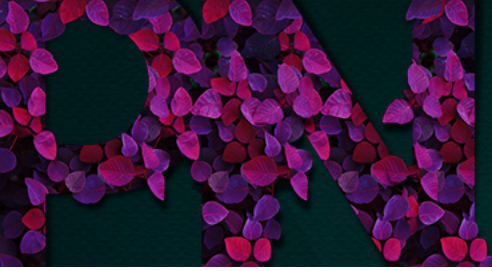
- O consumidor deve ter disponível de forma clara e ostensiva todas as informações referentes à oferta.
  - *CDC Art. 6º III e Art. 31.*



# Decreto eCommerce – 7.962/2013

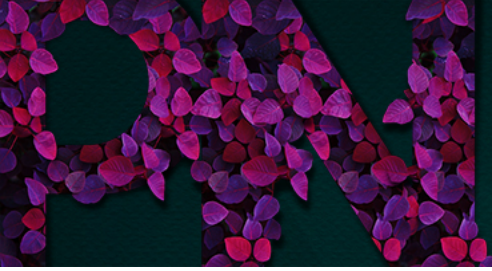
- Atendimento facilitado ao consumidor.
- Respeito ao direito de arrependimento e no mesmo meio utilizado na compra.
- Obrigatoriedade de informar imediatamente o cancelamento às instituições financeiras.
- Obrigatoriedade de gerar protocolos e contratos para impressão.





# Abuso de Reclamação

- O Cliente tem o direito de reclamação (Art. 5º e 220 da Constituição Federal)
- Porém existem limites e responsabilizações:
  - Intenção de denigrir imagem (calúnia, injúria e difamação).
  - Inverdades.
  - Palavras ofensivas.



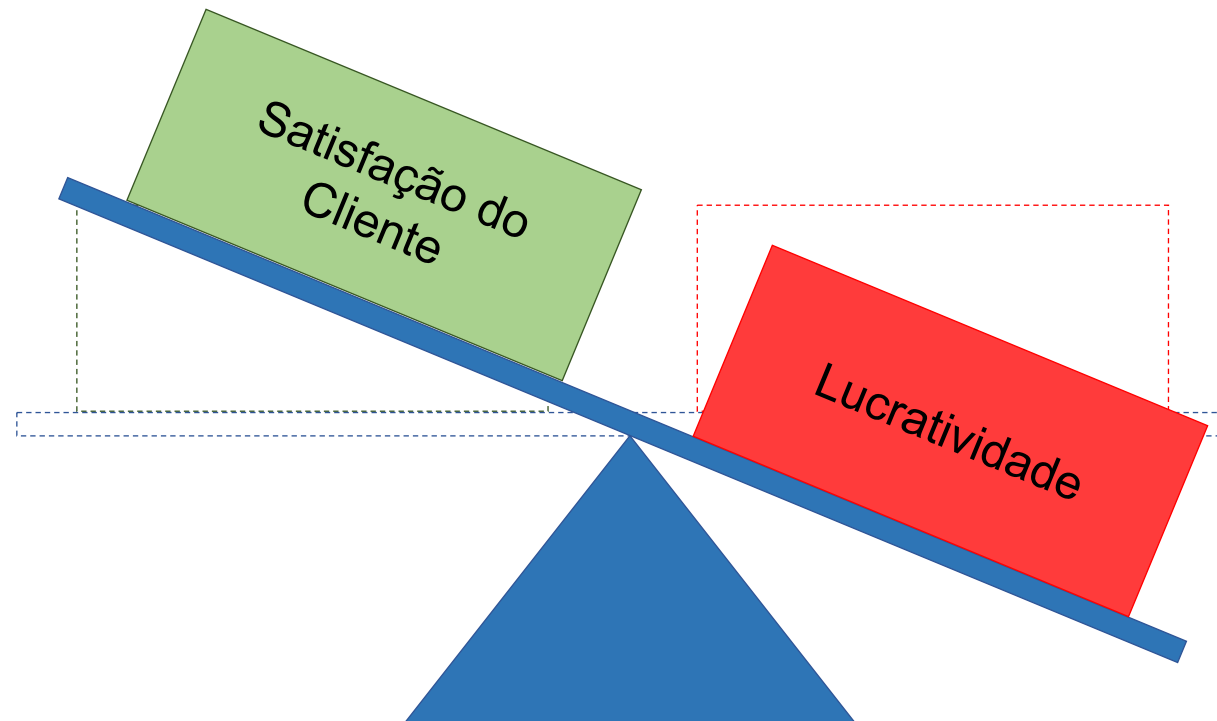
AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

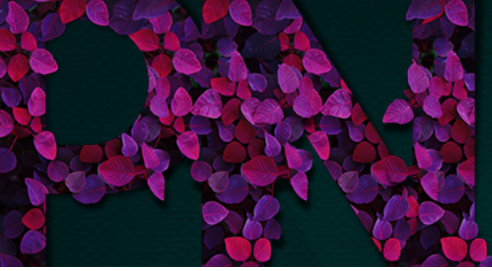
# FÓRUM 2018

e-commerce**brasil**



Leandro Alves





# Caso 1 – Devolução e Arrependimento



Gente tô com um problema. Produto customizado. **Cliente** recebeu exatamente o que pediu mas não o que esperava. Logo quis cancelar.

1. Venda feita da Alemanha pro BR NÃO é elegível legalmente a devolução.
2. Produto customizado NÃO é elegível para troca.
3. Produto usado desconheço onde pode ser trocado não sendo defeito de fabricação ou funcionamento...
4. Além de ter usado na devolução não devolveu os presentes....

Mesmo com esses pontos eu vejo como serviço atender a expectativa do **cliente**, mas ainda estou pensando em como será no momento que eu disser sua devolução é improcedente.

Ponto positivo seria encerro o caso e evito o stress.

Ponto negativo seria logo que eu aceitar essa devolução a mesma pode comentar "" que fez a devolução de um produto extremamente caro e logo quando o **cliente** que comprar meus produtos baratos souber vai querer fazer o msm e já tô imaginando a dor de cabeça nisso....

Depois se eu não aceitar ela procurar confusão pela internet... NUNCA recebemos reclamações do nosso serviço nesses 4 anos atendendo vários países além do Brasil o único lugar que tem enganos foi aqui 😞 pensando na imagem da loja esses são os principais fatores... meio que já decidindo não aceitar essa devolução gostaria de saber o ponto de vista de vocês por gentileza!



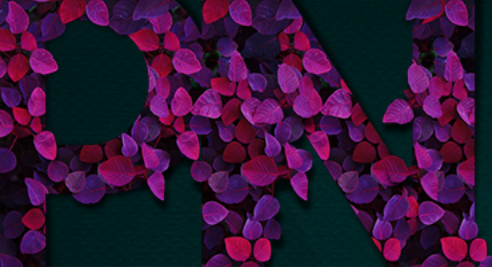
**Martha Helena Freitas**  
20 de Junho de 2018

Pessoal me ajudem com uma dúvida.

Se um **cliente** de um e-commerce solicitar o estorno dentro dos 7 dias depois do recebimento, a empresa é obrigada a pagar o Sedex (Logística Reversa) para que ela devolva o produto para estorno ou ela deve enviar por contra própria?

## Monitore as Reversas e calcule os Custos Operacionais

(Atendimento, logística, impostos, perda de produtos avariados, etc.).



## Caso 2 – Falta de Mercadoria Pós-Entrega

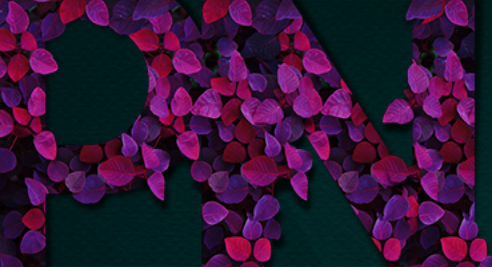


Leandro Alves  
10/05/2018

Bom dia Amigos, como vcs procedem quando o cliente fala que está faltando mercadoria após o recebimento?

Trabalho com moda, e toda semana tem algum caso de cliente falando que está faltando alguma peça.

**Garanta a Acuracidade do seu estoque e a Eficácia de seus procedimentos.**



# Caso 3 – Divergência no Status de Entrega



**Eduardo Wunsch**

28 de agosto de 2017

Cliente reclama que não recebeu a correspondência e os Correios afirmam que foi entregue no endereço correto.



**Eduardo Wunsch**

[EXTRAVIO CORREIOS]

Tenho duas compras de uma cliente que no rastreo consta como "objeto ainda não chegou na unidade". Sendo que foi postado a quase 2 meses já.

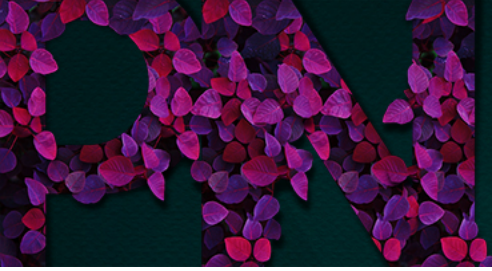
Segundo a pessoa da agência que me atende, provavelmente será dado como extravio e eles vão me reembolsar o valor do frete na próxima fatura.

Só que, essas duas compras somam quase R\$ 1.000,00.

Eu terei que reembolsar para a cliente esse valor, mas e a loja?

Eu vou ficar com esse prejuízo? Os Correios não me indenizam o valor declarado dos produtos?

Inclua Indicadores de Performance e Punições nos contratos dos transportadores.



# Caso 4 – Compra para Revenda (Alto Volume)



**[Name]**  
24 de fevereiro de 2018 - São Paulo, SP

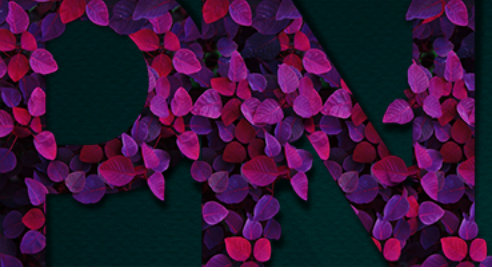
Olá pessoal,  
Quero compartilhar com vcs um problemão que um **cliente** meu tá passando.  
Tem uma **cliente** dá loja virtual que sempre compra vários produtos com a finalidade de revenda. Como se fosse uma "sacoleira" (termo ruim mas é o que mais se enquadra).  
Quando os produtos chegam, ela tenta revender na cidade (provavelmente informal, sem NF). Porém, os produtos que ela não consegue vender, simplesmente solicita a devolução dentro do prazo de 7 dias de arrependimento que a lei permite.  
Nós já entramos em contato, explicamos que não é permitida a revenda, pois a marca possui os seus pontos de vendas e para aqueles lugares que não tem loja própria ou loja multimarcas, tem a opção da loja virtual. Enfim, existe alguma lei de proteção ao lojista? Alguém já passou ou conhece alguém que teve esse problema?



**Felipe Jordani**  
6 de fevereiro

Bom dia galera.  
Uma **cliente** de Pernambuco compra conosco de vez em quando, ela SEMPRE devolve o pedido e ficamos com o prejuízo do frete (vendemos móveis e objetos de decoração, muitas vezes objetos volumosos, portanto o frete para PE fica caro)  
Acontece com mais alguém? Qual medida vocês adotam?

**Não seria essa uma oportunidade de Negócio?**



# Caso 5 – Suspeita de Fraude

Boa noite,

Comprei um produto no site dos senhores e alguns minutos depois, vocês cancelaram o pedido. Segundo os atendentes foi um erro cadastral, eu prontamente refiz o pedido entendendo que essa situação poderia acontecer.

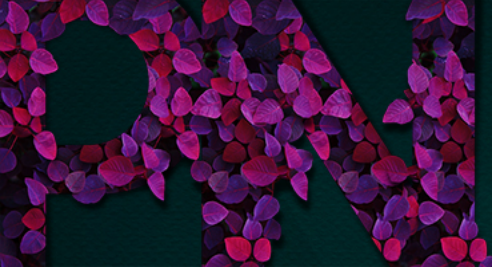
No novo pedido, obviamente fui bem mais criterioso com todas as informações. E mais uma vez o pedido novo foi cancelado.

Ligo novamente a loja, e eles me falam que é um erro cadastral, ora agora eu quero que me provem em qual informação eu errei.



**Monitore suas fraudes e mantenha contato com o Ecossistema  
(Adquirente, Bancos, Gateway, Antifraude, etc.)**

**Cuidado com as argumentações com os Clientes**



## Takeaways:

1. Princípios do CDC: Vulnerabilidade, Boa Fé Objetiva e Informação.
2. Consumidor é hipossuficiente e CDC inverte o ônus da prova.
3. Monitore o seu histórico de “problemas” e Inclua os custos operacionais das reversas em sua Margem.
4. Use o Bom Senso e busque o equilíbrio entre a Satisfação do Cliente e o seu Lucro.
5. Não se faz *Benchmarking* Jurídico, principalmente com os “grandes”:
  - Marola não vira Transatlântico, mas Barquinho vai a pique.
  - Mais detalhes sobre legislação: <https://bit.ly/2vK8K3j>





AUDITÓRIO  
PEQUENOS NEGÓCIOS

FÓRUM 2018  
e-commerce**brasil**



Leandro Alves

# *#Obrigado*

*Leandro Alves*

*leandro.alves@efacil.com.br*



*Baixe o PDF*