

RECOMMERCE: MERCADO DE SEGUNDA MÃO

BOAS PRÁTICAS
PARA
O REVENDEDOR



Informe por escrito o estado da peça, ao cliente, descrevendo vícios, marcas de desgaste e outros problemas

Inclua na documentação a informação de que o produto vendido é usado e está sendo adquirido no estado em que se encontra.



Inspecione muito bem a peça antes de colocá-la a venda. Assim será possível descrever o item detalhadamente ao cliente interessado.

Mantenha em acervo fotos que comprovem o estado da peça quando foi vendida. Se possível, utilize as fotos na divulgação do produto.



Informe com clareza ao consumidor as políticas de troca e devolução. Deixe claro quando se tratar de uma peça única, que não poderá ser trocada por outra igual.

Cuidado com o uso de expressões como "produto em perfeito estado" ao divulgar o item.



O prazo para a reclamação de vícios aparentes e de fácil constatação é de 90 dias. Para vícios ocultos, o prazo é contado do momento em que o defeito ficar evidenciado.

Vícios relatados na nota fiscal ou recibo não podem ser reclamados.

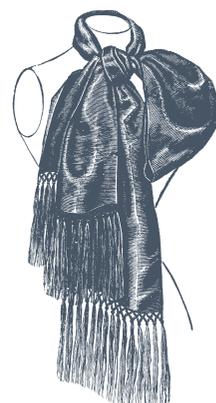
Para compras online ou outras formas de aquisição fora do estabelecimento do fornecedor, o prazo de arrependimento é de 7 dias contados do recebimento do produto.

Seja transparente com o cliente!



DESAFIOS

- Checagem e confirmação de autenticidade
- Políticas de troca
- Garantia



Pesquise a reputação da empresa ou do site antes de fechar a compra!

Para saber mais, entre em contato com:

Rochelle Ricci - rri@machadoassociados.com.br

Rodrigo Forlani Lopes - rfl@machadoassociados.com.br

