AS CONEXÕES

Conexões industriais · hidráulica · pneumática · instrumentação

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

Relações de consumo e fornecimentos destinados ao Setor Público

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

[**Razão social:** AS Conexões e Serviços LTDA#strong[CNPJ:] 39.510.675/0001-16], [**Nome fantasia:** AS Conexões#strong[Sede:] Rua Osvaldo Teixeira Ferracini, 161, Distrito Industrial, Flórida Paulista – SP]

1. Objectivo e âmbito

Esta política estabelece o procedimento da **AS Conexões e Serviços LTDA** para tratar solicitações de devolução, troca, substituição, reparação, abatimento ou restituição relacionadas a produtos fornecidos pela empresa.

A política observa o **Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/1990 — quando houver relação de consumo**. Em compras realizadas por órgãos e entidades da Administração Pública, o procedimento de recebimento, rejeição, correção, substituição e eventual extinção contratual será regido prioritariamente pelo edital, pelo termo de referência, pela proposta, pelo contrato e pela legislação aplicável à contratação pública, especialmente a Lei nº 14.133/2021, quando aplicável.

> **Distinção essencial.** O direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC é uma regra das relações de consumo e não deve ser aplicado automaticamente a uma compra administrativa. No Setor Público, a devolução deve ser formalizada segundo o instrumento de contratação e os procedimentos de recebimento e fiscalização definidos pelo órgão contratante.

2. Devolução nas relações de consumo

Quando o adquirente for consumidor nos termos do CDC e a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, inclusive por meio electrónico, o consumidor poderá desistir do contrato no prazo de **7 dias**, contado da assinatura ou do recebimento do produto, prevalecendo o termo inicial legalmente aplicável.

Exercido o direito de arrependimento dentro do prazo, a AS Conexões orientará a devolução do produto e providenciará a restituição dos valores pagos conforme o art. 49 do CDC, sem prejuízo das regras legais aplicáveis à forma de pagamento e à confirmação do recebimento do item devolvido.

O produto deve ser mantido disponível para recolha ou envio conforme as instruções fornecidas pela empresa.

O direito de arrependimento não se confunde com a reclamação por vício ou defeito. Para produtos adquiridos presencialmente ou em hipóteses que não se enquadrem no art. 49 do CDC, a devolução sem vício depende da aceitação comercial da empresa ou de previsão específica da contratação.

3. Vício, defeito ou divergência do produto

Nos termos dos arts. 18 e 19 do CDC, produtos que apresentem vício de qualidade ou quantidade, que sejam impróprios ao uso ou que estejam em desacordo com a oferta poderão ser submetidos à análise e às medidas legais cabíveis.

A AS Conexões deverá ser comunicada assim que o problema for identificado. O consumidor deve informar o número do pedido ou da Nota Fiscal, a descrição da ocorrência, o produto afectado, a quantidade, fotografias ou vídeos quando úteis e os dados necessários para contacto e recolha.

Para vícios aparentes ou de fácil constatação, observam-se os prazos decadenciais do art. 26 do CDC: **30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis**, contados da entrega efectiva. Em caso de vício oculto, o prazo inicia-se quando o defeito ficar evidenciado.

Quando aplicável o art. 18, o fornecedor dispõe do prazo legal para sanar o vício. Não sendo o vício sanado, o consumidor poderá exercer as alternativas previstas em lei, incluindo substituição do produto, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, conforme a situação concreta e os requisitos legais.

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

4. Procedimento específico para o Setor Público

Nas aquisições realizadas por órgãos ou entidades públicas, a AS Conexões tratará a não conformidade no âmbito do contrato administrativo e dos documentos que o integram. A Administração deverá registar a ocorrência e comunicar formalmente a empresa pelos canais indicados no contrato, na ordem de fornecimento ou nesta política.

Para compras de bens, a Lei nº 14.133/2021 prevê recebimento provisório, com verificação posterior da conformidade do material, e recebimento definitivo por servidor ou comissão designada, mediante termo detalhado. O objecto poderá ser rejeitado, total ou parcialmente, quando estiver em desacordo com o contrato.

Recebida a comunicação, a empresa analisará a divergência e, quando confirmada a não conformidade de sua responsabilidade, indicará a medida de regularização e o prazo compatível com o contrato e com a natureza do fornecimento. A solução poderá envolver substituição, complementação, reparação, correcção documental ou outra providência prevista no instrumento de contratação.

A devolução física de materiais pelo órgão contratante deverá ser previamente coordenada com a AS Conexões. O transporte, a embalagem, a identificação dos volumes e a emissão de documentos de acompanhamento serão definidos de acordo com o contrato, a ordem de fornecimento, a Nota Fiscal e a causa da ocorrência.

Não serão processadas como devolução comercial ordinária as remessas de produtos personalizados, fabricados, cortados, prensados, montados ou preparados sob especificação do órgão quando a solicitação decorrer apenas de mudança de necessidade, erro de especificação do contratante ou desistência não prevista no contrato. Nesses casos, prevalecerão o edital, o contrato e a decisão formal da Administração competente.

Regra de aceitação. A assinatura do recebimento ou o atesto não impede a apuração posterior de vícios, defeitos, divergências ou responsabilidades nos limites da lei e do contrato. A fiscalização deve registrar ocorrências e solicitar a regularização quando o fornecimento não atender às exigências contratadas.

5. Casos que exigem análise prévia

A solicitação será analisada individualmente quando envolver produto utilizado, instalado, cortado, alterado, contaminado, sem identificação, sem embalagem compatível ou em condição que impeça a verificação técnica. Essa análise não elimina direitos legais nem autoriza cláusula que exclua ou reduza a responsabilidade obrigatória do fornecedor.

Também será necessária análise prévia quando houver divergência entre a quantidade entregue e a Nota Fiscal, avaria de transporte, embalagem violada, entrega em endereço diverso, item incompatível com a especificação ou necessidade de substituição parcial de um lote.

A AS Conexões poderá solicitar documentos, fotografias, vídeos, laudos, termo de recebimento, relatório de fiscalização, número do empenho, ordem de fornecimento, Nota Fiscal e descrição do lote para identificar a ocorrência e definir a solução adequada.

6. Abertura de solicitação

A solicitação deve ser enviada pelos canais oficiais, preferencialmente com o assunto “Devolução — Setor Público” ou “Não conformidade — Pedido/Contrato nº a informar”. O atendimento confirmará o recebimento e orientará os próximos passos, sem que o envio do produto seja realizado por conta própria antes da autorização ou coordenação da empresa, salvo determinação contratual ou situação legal aplicável.

CANAIS OFICIAIS

WhatsApp atendimento: (18) 99753-1975
WhatsApp Airton: (14) 99759-7157
Telefone fixo: (18) 3830-0100
E-mail: airton@asconexoes.com.br

,

ENDEREÇO E HORÁRIO

Rua Osvaldo Teixeira Ferracini, 161
Distrito Industrial
Flórida Paulista – SP

Segunda a sexta: 7h30–17h30
Sábado: 7h30–12h

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO

7. Restituição, substituição e encerramento

Nas relações de consumo, eventual restituição, substituição ou abatimento será definido conforme a hipótese legal, a análise da ocorrência e os prazos do CDC. A restituição será realizada pelo meio de pagamento ou procedimento compatível com a operação, observados os valores efectivamente pagos e as actualizações legalmente devidas quando aplicáveis.

Nas contratações públicas, qualquer pagamento, glosa, compensação, substituição, recebimento definitivo, rejeição ou extinção contratual seguirá o contrato, o processo administrativo e a decisão da autoridade competente. Esta política não substitui o termo de referência, o edital, a ata, o contrato, a ordem de fornecimento ou o regulamento do órgão contratante.

8. Proteção do consumidor e boa-fé

Nenhuma disposição desta política pretende excluir, limitar ou afastar direitos obrigatórios previstos no CDC. A AS Conexões prestará informações claras, analisará as ocorrências de forma documentada e procurará adoptar solução compatível com a lei, a oferta, a Nota Fiscal e as condições confirmadas. Em caso de conflito entre esta política e uma norma legal obrigatória, prevalecerá a norma legal. Em caso de conflito no âmbito de contratação pública, serão observados os documentos do processo e a legislação específica aplicável, sem prejuízo das responsabilidades legais da empresa.

9. Base normativa

Esta política foi redigida com referência aos seguintes dispositivos:

- **Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/1990:** arts. 2º e 3º, 18, 19, 24, 25, 26, 30, 31, 35 e 49.
- **Lei nº 14.133/2021:** arts. 40, § 1º, inciso II; 92; 117; e 140, especialmente quanto ao recebimento e à rejeição do objecto de contratos administrativos.

Fontes oficiais: Código de Defesa do Consumidor · Lei nº 14.133/2021 · orientação do TCU sobre fiscalização e recebimento.

> **Nota de aplicação.** Esta política é informativa e deve ser lida em conjunto com a proposta, a Nota Fiscal e o instrumento de contratação. Para processos públicos, o órgão contratante deve observar os procedimentos do seu processo administrativo e, quando necessário, solicitar análise jurídica própria.

AS CONEXÕES E SERVIÇOS LTDA
CNPJ nº 39.510.675/0001-16 · asconexoes.com.br
Flórida Paulista – SP, 25 de novembro de 2026