



Freitas



Oi 13:02 ✓

Olá, seja bem-vindo(a) ao **Atendimento Online da Freitas!** 😊 13:02

Ao prosseguir com o atendimento a Freitas coleta alguns dados para melhor atendê-lo. Seguindo as diretrizes da lei de geral de proteção de dados.

Confira a nossa política de privacidade:

<https://www.freitasvarejo.com.br/institucional/politica-de-privacidade>.

13:02

Selecione para qual loja deseja atendimento 📌

13:02

LOJA ONLINE 😊

LOJA FÍSICA

Freitas

Selecione para qual loja deseja atendimento 📌

LOJA FÍSICA

13:02 ✓



Freitas



Ok! Vamos seguir. 😊

Por aqui posso te ajudar com as seguintes opções 📌

13:02



☰ Ver opções

Freitas

Ok! Vamos seguir. 😊

Por aqui posso te ajudar com as seguintes opções 📌

Troca ou Defeito

13:02 ✓

🔴 **Atenção nas informações a seguir:**

Para registrar a sua solicitação de troca, o produto deverá passar por uma análise de qualidade. Deverão ser observadas as **seguintes condições:**

- O produto **não** poderá ter indícios de **mau uso**.
- Apresentar o cupom eletrônico ou nota fiscal.
- Nos casos de **Eletros** se dirigir a assistência mais próxima de sua região.



Freitas



Clique no link para registrar a sua solicitação:
<https://forms.gle/y1KQNNy8V2d7UMYx7>, enviar
as informações obrigatórias para abertura da
ocorrência.



- Foto da Nota fiscal ou Cupom fiscal;
- Fotos do seu produto;
- Enviar um vídeo demonstrando o defeito do produto (Obrigatório).

Após o envio das informações, o prazo para
análise é de até 07 dias úteis.

Se desejar mais informações ou falar com o
atendente, bast... [Ler mais](#)

13:02

Sim

Não

Freitas

Atenção nas informações a seguir:

Sim

13:11 ✓



Freitas



Estou encaminhando sua conversa para um de nossos atendentes! 😊

13:11

Olá, boa tarde! Meu nome é Beatriz, faço parte da equipe de atendimento
da Freitas.

Como posso ajudar? 😊

15:45

Boa tarde! No dia de ontem eu adquiri 4 varão para cortinas, porém, a
finalidade não seria a tal, iria aproveitar apenas as varas de fato. Porém,
após repassar para o meu cliente, o mesmo informou que não seria
apenas as varas, precisaria ser feito algumas alterações. Desse fato,
retornei hoje a loja para que fosse realizado a devolução do produto e
consequentemente o estorno do pagamento

15:48 ✓

Beatriz:

Oi Gutto, tudo bem?

16:34

sim

16:34 ✓

Beatriz:

Compras realizadas na modalidade presencial em loja, não há devolução.

16:35



Freitas



e como faço para resolver essa questão?

16:35 ✓

Beatriz:

A loja física realiza a troca por cortesia, desde que o produto esteja na embalagem original, sem sinais de uso, rasuras ou avarias, e acompanhado da nota fiscal.



A solicitação de troca deve ser realizada no prazo de até 30 dias após a compra.

16:36

Beatriz:

Auxilio em algo mais?

16:37

mas não tenho interesse em adquirir um outro produto

16:37 ✓

gostaria que fosse feito a devolutiva do produto e o estorno do pagamento

16:37 ✓

Beatriz:

Conforme informado acima, não há essa opção.

16:40

Beatriz:

Ainda há alguma dúvida?

16:40



Freitas



Ainda há alguma dúvida?

16:40

Beatriz:

Auxilio em algo mais?

16:40



Ok, nesse caso estarei me dirigindo ao Procom para que a solução possa de fato acontecer. Grato

16:43 ✓

Beatriz:

Obrigada pelo seu contato. Para retornar o atendimento, basta enviar uma nova mensagem.

Estamos à disposição sempre que necessário, até logo!

17:22

Agradecemos seu contato.

Conte sempre conosco! 

17:22

Antes de encerrarmos, você poderia avaliar a qualidade do nosso atendimento?

Me diz qual o seu grau de satisfação com esse atendimento em uma escala de 1 (muito insatisfeito) a 5 (muito satisfeito).

17:22

CÓPIA DO CLIENTE

25/08/2026

Data

15:29:12

Hora

PIX

Método de Pagamento

Referência: 221268625182037.01a33ad3-9261-775b-0

492-88f2bf936bc9

R\$ 231,96

TOTAL

Auth. Code

SE04106600900MSBAUYNFSSDMMUNRKPNO

APROVADO

Referência na maquineta: 4034620760625212943456m

KV11

Guarde para seu controle

Libras

CNPJ: 63.413.235/0013-34 OPERADORA DE FIDUCIARIAS RELIANS LTM

RUA QUINZE, 408, JARDIM SANTA ANA, MANGUEIRA, RJ

DOCUMENTO AUXILIAR DE

NOTA FISCAL DE CONSUMIDOR ELETRÔNICA

Código	Desc.	Qtd	Un	Unit.	Unit. Total
0181406001	USADO P. FORNITURA FISCAL DE 3X13M	1	UN	54,99	54,99
0161405001	USADO P. CONTRATO PRESTADO DE 2422H	3	UN	58,99	176,97
QTD. TOTAL DE ITENS					2
VALOR TOTAL R\$					231,96
FORMA PAGAMENTO					VALOR A PAGAR R\$
PIX					231,96

Dimensão para Código de Acesso em
maquineta: 3x4 ou 4x7 (para consulta)

2326 0853 4732 0502 1514 6311 1005 0219 9414 9571 1004

CONSUMIDOR NÃO IDENTIFICADO

MFC e n 3194 série 511 24/08/2026 10:20:24
Protocolo de Autenticação: 221268625182037
Data de Emissão: 25/08/2026 15:25:27



Endereço: Rua 408/13, ALAMEDA 33, 06060-900 JARDIM SANTA ANA, SP
Proximidade: 151
Telefone: 0800 000 1000
Trib. Arrec. RS: 0,00 Ref. RS: 0,00 Est. RS: 0,00 Total Fome 100