**Vídeo 1 Minuto Orienta — Quando o empresário é obrigado a efetuar a troca de produto? Ana Paula Locoselli, assessora da FecomercioSP**

Nem toda troca é obrigação do lojista. Quando o item apresenta defeito, a lei exige a substituição: 90 dias para bens duráveis e 30 para não duráveis. Já nas trocas por gosto pessoal ou tamanho, como no caso de presentes, o empresário pode definir a própria política. Isso vale como estratégia comercial desde que as regras estejam claras ao cliente, incluindo prazos, dias e condições específicas. A boa comunicação evita conflitos e fortalece a relação com o consumidor. Quer entender melhor como aplicar isso no seu negócio?

*Assista ao vídeo completo.*

**Vídeo 2 Minuto Orienta — O que é o direito de arrependimento do consumidor? Ana Paula Locoselli, assessora da FecomercioSP**

O famoso “direito de arrependimento” só vale para vendas fora da loja física, como compras online, por WhatsApp ou Instagram. Nesses casos, o consumidor pode devolver o item em até sete dias após o recebimento, mesmo que o produto não apresente defeito. O lojista precisa arcar com os custos e garantir o reembolso integral. Já nas vendas presenciais, essa obrigação não existe. Saber aplicar essa regra evita prejuízos e garante conformidade legal.

*Veja o vídeo completo e tire todas as dúvidas.*

**Vídeo 3 Minuto Orienta — O que fazer durante uma fiscalização? Ana Paula Locoselli, assessora da FecomercioSP**

Na hora da fiscalização, o segredo é manter a calma. Exija a identificação dos fiscais e saiba que é direito do empresário contar com a chamada “dupla visita”: na primeira, a equipe aponta eventuais irregularidades e dá prazo para a correção. Só em uma segunda visita, se o problema persistir, é que pode haver multa. Designar um funcionário para acompanhar a vistoria também é recomendável. Quer se preparar melhor para essas situações?

*Assista ao vídeo completo.*