

## POLÍTICA DE TROCA E DEVOLUÇÃO DA FARMA ROCHA

**Data de Vigência:** 03 de julho de 2025

A Farma Rocha, pautada pelo compromisso com a satisfação e a segurança de seus clientes, estabelece a presente Política de Troca e Devolução. Esta política está em estrita conformidade com o **Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90)** e demais regulamentações sanitárias e consumeristas aplicáveis no Brasil, garantindo transparência e respeito aos direitos do consumidor.

---

### 1. Troca por Defeito (Vício do Produto)

Aplicável a produtos adquiridos em **qualquer canal de venda da Farma Rocha (loja física ou digital)** que apresentem defeito de fabricação ou vício que os torne impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam.

- **Prazo:** O cliente tem o prazo de **7 (sete) dias corridos** a partir da data da compra (para compras em loja física) ou do recebimento do produto (para compras digitais) para solicitar a troca por defeito. Este prazo é legalmente estabelecido pelo **Art. 26, Inciso I do CDC** para produtos não duráveis e se aplica à comunicação imediata do vício aparente.
  - **Procedimento:**
    - **Loja Física:** Dirija-se à unidade da Farma Rocha onde a compra foi realizada, apresentando o produto com defeito e o comprovante de compra (nota fiscal ou cupom fiscal).
    - **Canais Digitais (WhatsApp, etc.):** Entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) via WhatsApp, informando o defeito, número do pedido e data da compra/recebimento. Poderão ser solicitadas fotos ou vídeos do produto para análise inicial.
  - **Análise e Solução:** Após a comunicação do defeito, a Farma Rocha terá o prazo de **30 (trinta) dias corridos** para solucionar o problema, seja por meio do reparo do produto, substituição por outro em perfeitas condições de uso, ou, na impossibilidade de solução, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, ou o abatimento proporcional do preço. Esta prerrogativa está expressa no **Art. 18 do CDC**.
  - **Vício Oculto:** Para defeitos que não são aparentes de imediato (vícios ocultos), o prazo para reclamação inicia-se a partir do momento em que o defeito é constatado pelo consumidor, respeitando-se os prazos legais de garantia: **30 (trinta) dias** para produtos não duráveis e **90 (noventa) dias** para produtos duráveis, conforme **Art. 26, §§ 1º e 3º do CDC**.
- 

### 2. Direito de Arrependimento (Compras Realizadas Fora do Estabelecimento Comercial)

Este direito é **exclusivo** para compras realizadas **fora do ambiente físico da loja**, tais como vendas por WhatsApp, telefone, e-commerce ou qualquer outro meio digital.

**DROGARIAS FARMA ROCHA LTDA**  
**42.271.123/0001-50 |**  
**DROGARIAS FARMA ROCHA – AV OESTE Nº 341**

- **Base Legal: Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor**, que visa proteger o consumidor que não teve contato físico com o produto antes da compra.
  - **Prazo:** O consumidor pode desistir da compra no prazo de **7 (sete) dias corridos** a contar da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço.
  - **Condições:**
    - A manifestação do arrependimento deve ser feita **exclusivamente via WhatsApp** da Farma Rocha.
    - O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, sem indícios de uso, com todos os acessórios e manuais, e acompanhado da nota fiscal. O custo de envio para devolução é de responsabilidade da Farma Rocha, conforme entendimento jurisprudencial e legal.
  - **Estorno:** Uma vez exercido o direito de arrependimento e confirmadas as condições de devolução do produto, os valores pagos serão devolvidos de **imediate**, monetariamente atualizados. O **Decreto nº 7.962/2013**, que regulamenta o e-commerce no Brasil, reforça a necessidade de devolução dos valores pagos, incluindo o frete, em caso de desistência. O prazo para o valor ser creditado na conta ou fatura do cliente dependerá dos procedimentos da administradora do cartão de crédito ou do banco.
- 

### **3. Política Geral de Troca e Devolução (Outros Casos)**

Para situações não enquadradas como defeito ou direito de arrependimento, a Farma Rocha adota uma política de liberalidade, visando a satisfação do cliente, pois não há obrigação legal para tal em compras presenciais.

- **Prazo:** O prazo para solicitação de troca ou devolução é de **24 (vinte e quatro) horas** a partir da data da compra (para loja física) ou do recebimento do produto (para compras digitais).
  - **Condições:**
    - O produto deve estar em sua embalagem original, lacrada (se aplicável), sem indícios de uso, avaria, violação ou adulteração.
    - Deve ser apresentado o comprovante de compra (nota fiscal ou cupom fiscal).
    - A decisão final sobre a troca ou devolução será da Farma Rocha, após análise das condições do produto.
- 

### **4. Produtos com Condições Específicas de Troca/Devolução**

Devido à natureza, segurança e rigorosa regulamentação sanitária, alguns produtos possuem restrições específicas para troca e devolução, com base em normativas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

- **Produtos Termolábeis (que exigem controle de temperatura): NÃO podem ser trocados ou devolvidos** após a saída da loja ou recebimento pelo cliente. Isso se deve à necessidade de garantir a integridade, eficácia e segurança desses produtos, que podem ser comprometidas por variações de temperatura e condições de armazenamento fora do controle da Farma Rocha. Esta medida está em conformidade com as **Boas Práticas de Armazenamento e Dispensação de Medicamentos**, regulamentadas pela ANVISA (ex: RDC nº 304/2019). A interrupção da cadeia de frio comprometeria a qualidade do produto e a segurança do paciente.
- **Medicamentos Controlados e Antibióticos: NÃO é permitida a troca** desses medicamentos, salvo em casos comprovados de **problemas na dispensação (erro de separação, medicamento incorreto) ou defeito de fabricação no produto**. A troca nesses casos será submetida a rigorosa análise e deverá estar em estrita conformidade com as regulamentações da ANVISA, como a **Portaria SVS/MS nº 344/98** (que regulamenta o uso e venda de substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial) e a **RDC nº 20/2011** (que dispõe sobre o controle de medicamentos à base de substâncias classificadas como antimicrobianos). A proibição de troca se dá para evitar o desvio, a falsificação e o uso indevido desses produtos, que possuem impacto direto na saúde pública.
- **Produtos de Higiene Pessoal, Cosméticos e Perfumes:** Por questões de higiene e saúde pública, estes produtos só poderão ser trocados ou devolvidos se estiverem lacrados, sem sinais de uso e em sua embalagem original intacta. Esta prática é amplamente aceita no mercado e visa proteger a saúde dos consumidores.

---

## 5. Cancelamento por Arrependimento em Loja Física

- **Não Aplicável:** O cancelamento de compra por arrependimento **NÃO é aplicável** para produtos adquiridos diretamente nas lojas físicas da Farma Rocha. Conforme o **Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor**, o direito de arrependimento é exclusivo para compras realizadas fora do estabelecimento comercial, pois se pressupõe que o consumidor teve acesso prévio ao produto e suas características no momento da compra.

---

## 6. Procedimento para Solicitação de Troca ou Devolução

Para solicitar uma troca ou devolução, o cliente deve:

1. **Entrar em contato:**
  - **Compras em Loja Física:** Dirigir-se à unidade onde a compra foi realizada.
  - **Compras Digitais (WhatsApp):** Entrar em contato com o SAC da Farma Rocha via WhatsApp.
2. **Informar:** Número do pedido/nota fiscal, data da compra/recebimento, e o motivo da troca/devolução.

3. **Apresentar o Produto:** O produto deve ser devolvido nas condições exigidas para cada tipo de situação (com embalagem original, sem uso, com acessórios, etc.).
4. **Aguardar Análise:** A Farma Rocha realizará a análise do produto e da solicitação conforme esta política e as legislações vigentes.

---

## **7. Retirada na Loja (Click & Collect) e o Direito de Arrependimento**

A modalidade de "**Retirada na Loja**" (**Click & Collect**), na qual a compra é realizada via canais digitais (WhatsApp, site, etc.) e o produto é retirado posteriormente em uma de nossas unidades físicas, é considerada uma **compra realizada fora do estabelecimento comercial**.

- **Base Legal:** Conforme o entendimento do Código de Defesa do Consumidor, especialmente o **Artigo 49**, o que define o Direito de Arrependimento é o fato de a **contratação (a decisão de compra e o fechamento do negócio)** ter ocorrido à distância, sem que o consumidor tivesse a oportunidade de avaliar fisicamente o produto no momento da aquisição. A retirada na loja configura apenas uma opção de logística e entrega.
- **Direito de Arrependimento Aplicável:** Sendo assim, para compras realizadas no modelo "Retirada na Loja", o cliente possui o **Direito de Arrependimento** no prazo de **7 (sete) dias corridos** a contar da data efetiva da **retirada do produto na loja**. As condições e o procedimento para o exercício do Direito de Arrependimento, conforme detalhado no **Item 2** desta política, são plenamente aplicáveis a esta modalidade.

---

## **Considerações Finais**

- A Farma Rocha se reserva o direito de não realizar a troca ou devolução caso as condições estabelecidas nesta política e nas legislações aplicáveis não sejam cumpridas.
- Em caso de dúvidas ou situações não previstas nesta política, entre em contato com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

Agradecemos a sua compreensão e confiança na Farma Rocha.

**Farma Rocha** *Sua saúde em primeiro lugar.*