



POLÍTICA DE VENDAS – CABELOS HUMANOS A GRANEL

A presente política foi elaborada com o objetivo de regulamentar as vendas realizadas pela loja, que comercializa cabelos 100% humanos, vendidos exclusivamente a granel. Trata-se de um produto natural, artesanal, personalizado, selecionado pelo(a) próprio(a) cliente, com características únicas e variações próprias de sua origem. A venda é considerada final, sem trocas ou devoluções, salvo nas hipóteses legais de vício oculto devidamente comprovado. Todo o conteúdo desta política tem respaldo jurídico e foi estruturado para garantir segurança às partes envolvidas, transparência no processo comercial e proteção à integridade do produto.

1. NATUREZA DO PRODUTO

Os cabelos vendidos por esta loja são naturais, de origem humana, comercializados a granel e separados individualmente para cada cliente. Por serem itens não industrializados, é esperado que apresentem variações de textura, cor, espessura, densidade, volume, comprimento, presença de fios brancos ou grisalhos, pontas mais finas, além de odores naturais ou provenientes do transporte, acondicionamento e produtos conservantes. Estas características não representam defeitos, sendo inerentes à natureza do produto.

2. MODALIDADE DE VENDA PERSONALIZADA

A modalidade de venda adotada é personalizada e direta, na qual o(a) cliente tem total liberdade para observar, tocar, manusear, comparar e escolher o cabelo desejado antes da conclusão da compra. No atendimento online, são disponibilizados vídeos, imagens e atendimento em tempo real para que o(a) cliente possa tomar sua decisão com base em informações completas. Em ambas as modalidades (presencial ou online), a escolha é feita com ciência plena, sendo a venda definitiva.

3. VENDA FINAL – SEM TROCAS OU DEVOLUÇÕES

Não realizamos trocas nem devoluções após a finalização da compra, salvo em caso de vício oculto, conforme previsão expressa no art. 18, §6º do Código de Defesa do Consumidor. Cabelos humanos vendidos a granel são produtos personalizados, perecíveis e de uso íntimo, estando excluídos do direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC. Uma vez selecionado, separado e embalado, o cabelo não poderá ser trocado ou reutilizado comercialmente. A venda é irrevogável.

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Art. 6º, III – Direito à informação clara e adequada sobre o produto.

Art. 18, §6º, III – Produtos de uso íntimo e personalizados não geram obrigação de troca.

Art. 49, parágrafo único – Produtos personalizados não estão sujeitos ao direito de arrependimento.

Art. 107 do Código Civil – Aceite digital tem validade jurídica como manifestação de vontade.

Art. 422 e 434 do Código Civil – Validade da boa-fé objetiva e das provas eletrônicas.

Art. 369 do CPC – Admissibilidade de provas por qualquer meio legal, inclusive digitais.

5. PROCEDIMENTOS EM CASO DE VÍCIO OCULTO

Em caso de reclamação por defeito não perceptível no momento da compra, o cliente deverá apresentar:

- Laudo técnico imparcial (emitido por tricologista, perito ou especialista em análise capilar)
- Imagens e vídeos detalhados do cabelo
- Descrição do problema e histórico de uso

Após análise técnica e jurídica, caso seja constatado vício oculto que prejudique a funcionalidade do produto, será oferecida substituição, compensação ou solução prevista em lei. Reclamações sem comprovação técnica não serão acolhidas.



6. TERMO DE CIÊNCIA – COMPRA PRESENCIAL

A(o) cliente deverá preencher, assinar e datar o termo abaixo:

"Declaro estar ciente de que adquiri cabelo humano natural, vendido a granel, com todas as características naturais do produto, tendo analisado e escolhido com liberdade. Estou ciente de que não há possibilidade de troca ou devolução após a compra, salvo vício oculto comprovado."

Campos obrigatórios:

Nome completo | CPF | Telefone | Data | Assinatura

7. ACEITE DIGITAL – COMPRA ONLINE

Em vendas realizadas por WhatsApp ou outros canais digitais, a seguinte frase deve ser enviada pelo(a) cliente:

"Li e estou de acordo com todos os termos da política de vendas da loja. Estou ciente de que a compra é final e não há trocas ou devoluções. Nome: [Nome completo] – CPF: [número] – Data: [dd/mm/aaaa]"

Este aceite tem valor jurídico e será arquivado para proteção das partes.

8. CONDUTAS OBRIGATÓRIAS DA EQUIPE DE VENDAS

- Informar claramente que a venda é final
- Permitir o toque, comparação e análise dos cabelos
- Esclarecer as características naturais dos fios
- Não prometer troca, garantia de satisfação ou resultados estéticos
- Coletar assinatura ou aceite digital antes da conclusão da compra
- Registrar a ciência por foto, vídeo ou formulário

9. EQUIPE DE MARKETING – ORIENTAÇÕES

- Utilizar frases padrão nas redes sociais e site:
"Produto natural, artesanal e personalizado. Venda final — sem trocas ou devoluções"
- Criar destaques no Instagram com o nome: "Política de Compra" e "Dúvidas Frequentes"
- Evitar expressões como “sem cheiro”, “perfeito” ou “garantia total”
- Produzir conteúdos educativos sobre cabelos a granel, cuidados, seleção e diferenças entre texturas
- Criar vídeos mostrando o processo de separação e escolha dos cabelos
- Incluir QR Code nas embalagens com link direto para esta política
- Criar resposta automática para WhatsApp:
“Olá! Trabalhamos com cabelos naturais a granel. A venda é final, sem trocas ou devoluções. Escolha com calma. Estamos à disposição!”

10. ETIQUETA PARA EMBALAGENS

Produto Natural, Artesanal e Personalizado.

Escolhido diretamente pelo(a) cliente.

Venda final – sem trocas ou devoluções.

Base legal: art. 18, §6º e art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Em caso de dúvidas, fale com nossa equipe.

[QR Code com link para esta política]

11. DÚVIDAS FREQUENTES (FAQ)

"O cabelo tem cheiro. Posso trocar?"

Não. O cheiro é natural ou proveniente de transporte e conservação. Não é defeito.

"Notei fios brancos depois. Posso trocar?"

Não. A presença de fios brancos é comum e perceptível antes da compra.



"O cabelo perdeu volume depois de lavar. É defeito?"

Não. Alterações após a lavagem ou aplicação são naturais em cabelos humanos.

"Comprei e me arrependi. Posso devolver?"

Não. Por se tratar de produto de uso íntimo e personalizado, o direito de arrependimento não se aplica.

"O cabelo é diferente do meu. Posso trocar?"

Não. A compatibilidade estética é de responsabilidade da(o) cliente. A escolha foi livre.

12. ORGANIZAÇÃO INTERNA E PREVENÇÃO DE CONFLITOS

- Coletar e arquivar termo assinado ou aceite digital
- Registrar atendimento com fotos ou vídeos da escolha
- Imprimir e fixar etiqueta em toda embalagem
- Treinar equipe de vendas e marketing com base nesta política
- Adotar linguagem padronizada e evitar promessas não respaldadas
- Enviar a política em PDF ou link antes de concluir a venda
- Em caso de reclamações, responder com cordialidade, firmeza e documentação

13. MODELOS DE RESPOSTAS PARA ATENDIMENTO PÓS-VENDA

Caso 1 – Arrependimento:

“Lamentamos a insatisfação. A venda foi realizada com ciência prévia dos termos e escolha personalizada. Estamos à disposição para esclarecer dúvidas e orientar sobre o uso do cabelo adquirido.”

Caso 2 – Incompatibilidade estética:

“A escolha do cabelo foi realizada com liberdade e ciência sobre a política de venda. A responsabilidade pela compatibilidade é do(a) cliente. Seguimos à disposição para orientações.”

Caso 3 – Queda ou alteração após aplicação:

“A aplicação, manipulação e manutenção são de responsabilidade do(a) cliente ou profissional escolhido. A loja não se responsabiliza por técnicas de terceiros. Não realizamos trocas após o uso.”

Caso 4 – Procedimento químico:

“Produtos químicos podem alterar a estrutura do fio. A loja não se responsabiliza por resultados decorrentes de coloração, descoloração, cortes ou selagens.”

14. Estorno de Compras Realizadas por Meios Virtuais (WhatsApp ou Plataformas On-line)

Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), especificamente com o artigo 49, o consumidor que realizar a compra de produtos fora do estabelecimento físico, por meios eletrônicos como WhatsApp, redes sociais ou outros canais digitais, possui o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar do recebimento do produto.

Neste caso, o estorno poderá ser realizado exclusivamente na loja física, mediante a apresentação do produto intacto, sem uso, com a embalagem original lacrada, nota fiscal de compra, e dentro do prazo legal. Ressaltamos que, ao ser exercido o direito de arrependimento, o cliente deverá devolver o produto nas mesmas condições em que foi recebido, sob pena de recusa do estorno.

15. PRODUTOS COM APLICAÇÃO POR TERCEIROS PARCEIROS DA LOJA

A loja não realiza trocas de cabelos que tenham sido submetidos a qualquer tipo de manuseio, aplicação, costura ou transformação, seja pela própria cliente ou por terceiros, inclusive em casos de tela feita, entrelace, entre outros métodos de colocação.

Contudo, quando a aplicação ou preparação do cabelo for realizada por parceiros indicados diretamente pela loja, a solicitação de troca poderá ser analisada em caráter excepcional, caso a caso, sendo necessária a apresentação da nota fiscal, comprovação do serviço prestado por

parceiro indicado, e avaliação prévia da equipe da loja. Em hipótese alguma será realizada a troca se o cabelo estiver danificado ou descaracterizado.

16. EXCEÇÃO PARA TROCA DE CABELOS QUE SERÃO SUBMETIDOS À DESCOLORAÇÃO

A loja adota como regra a não realização de trocas, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista tratar-se de produto de uso pessoal e íntimo.

Porém, em caráter excepcional, poderá haver a troca de cabelos adquiridos para descoloração, desde que atendidas rigorosamente as seguintes condições:

- O cabelo deve estar intacto, sem uso e com o mesmo peso (gramas) da compra, conforme indicado na nota fiscal.
- Deve estar preso com a gominha original, que funciona como lacre de autenticidade e segurança do produto.
- O cliente deverá realizar um teste de mecha com pequena quantidade, conforme orientações recebidas no ato da compra, a fim de verificar se o cabelo atinge o tom desejado.
- A troca será possível apenas se o cabelo não atingir o tom de loiro desejado mesmo após o teste, e desde que não tenha sido submetido a processo integral de descoloração.
- A solicitação de troca deverá ser feita em até 5 (cinco) dias corridos da data da compra, com apresentação da nota fiscal e avaliação da integridade do produto pela equipe técnica da loja.



17. TROCA POR ARREPENDIMENTO – COMPRAS EM LOJA FÍSICA OU ONLINE (SITE/WHATSAPP)

Em atenção ao direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, informamos que, excepcionalmente, poderá ser realizada a troca do produto adquirido, desde que:

o arrependimento ocorra em até 5 (cinco) dias corridos a contar da data da compra ou recebimento do produto;

o produto esteja intacto, sem uso, com o lacre original (gominha de segurança) e o peso original; a devolução seja feita exclusivamente na loja física, mediante apresentação do comprovante de compra.

Após esse prazo ou em caso de violação do lacre, o produto será considerado como usado, impossibilitando qualquer troca ou devolução

18. CABELOS VENDIDOS À GRANEL E LACRES (GOMINHAS)

Os cabelos vendidos à granel geralmente são adquiridos pela loja em grandes quantidades, já pesados e amarrados com várias gominhas bem presas. Essas gominhas funcionam como lacres e são colocadas dessa forma pelos próprios fornecedores, para garantir que os fios

permaneçam totalmente alinhados, retos e organizados, evitando que fiquem desalinhados, embolem ou apresentem desníveis no comprimento.

Algumas clientes questionam a quantidade de gominhas, mas é importante esclarecer que essa forma de amarração é essencial para a conservação do cabelo e faz parte do padrão técnico de embalagem. Além disso, o peso informado no momento da venda pela loja já considera o peso total do material conforme foi comprado — ou seja, inclui também o peso dessas gominhas.



Essa prática é comum no setor e segue os princípios da boa-fé, da transparência e da informação clara ao consumidor, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº

8.078/90). A loja reafirma seu compromisso com a honestidade na pesagem e na entrega dos produtos, sempre buscando manter a confiança e a satisfação das clientes.

A cliente, desde o ato da compra, está ciente da necessidade desses lacres (gominhas) e, ao adquirir o produto na loja — que possui política de não trocas —, concorda expressamente com todos os termos estabelecidos nesta política.

19. DIRETRIZ DE COMUNICAÇÃO E MARKETING – CABELOS HUMANOS

FORMAS SEGURAS DE USAR EXPRESSÕES NO MARKETING (POSITIVAMENTE):

USE SEMPRE AS SEGUINTE EXPRESSÕES PARA GARANTIR QUE A LOJA MANTENHA A MÁXIMA MARGEM DE LUCRO E EVITE PROBLEMAS LEGAIS:

- PADRÃO DE CABELO BRASILEIRO
- PADRÃO DE CABELO ASIÁTICO
- CABELOS 100% HUMANOS
- CABELOS SELECIONADOS COM QUALIDADE PREMIUM
- FIOS COM ALTA DURABILIDADE
- FIOS COM BRILHO NATURAL
- CABELOS COM TEXTURA IMPECÁVEL
- CABELOS COM CURADORIA PRÓPRIA
- CABELOS COM QUALIDADE DE SALÃO
- PADRÃO INTERNACIONAL DE CABELOS



Essas expressões transmitem o ALTO PADRÃO DE QUALIDADE do produto, mantendo o apelo desejado para o consumidor, SEM COMPROMETER A SEGURANÇA JURÍDICA da loja. Elas destacam as CARACTERÍSTICAS DO CABELO, sem fazer menções específicas a ORIGEM sem comprovação.

O QUE NÃO DEVE SER UTILIZADO EM NENHUM MOMENTO:

EVITE EXPRESSÕES QUE FAÇAM REFERÊNCIAS À ORIGEM ESPECÍFICA DOS CABELOS SEM COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL, COMO:

- CABELOS BRASILEIROS
- CABELOS VIETNAMITAS
- CABELOS INDIANOS

Essas expressões NÃO DEVEM SER USADAS, pois podem ser interpretadas como propaganda enganosa caso não haja COMPROVAÇÃO DOCUMENTAL CLARA DA ORIGEM, o que pode levar a PROBLEMAS LEGAIS para a loja.

20. RESPONSABILIDADE SOBRE A ORIGEM DOS CABELOS

- Fornecedor deve comprovar a origem:

A loja NÃO TEM A OBRIGAÇÃO DE COMPROVAR a origem dos cabelos, mas O FORNECEDOR É RESPONSÁVEL POR FORNECER DOCUMENTOS FORMAIS que comprovem a origem quando uma origem específica é mencionada. Esses documentos devem incluir:

- NOTA FISCAL DE IMPORTAÇÃO
- CERTIFICADO DE ORIGEM
- DECLARAÇÃO FORMAL DO FORNECEDOR SOBRE A ORIGEM DOS FIOS.

- Quando utilizar expressões de origem:

Se você deseja usar expressões específicas como “cabelos brasileiros”, “cabelos vietnamitas” ou “cabelos indianos” no marketing, a loja SOMENTE PODERÁ FAZER ISSO SE O FORNECEDOR FORNECER DOCUMENTAÇÃO COMPROVANDO A

ORIGEM. Se não houver comprovação, utilize expressões seguras e genéricas, como “padrão de cabelo brasileiro” ou “padrão de cabelo asiático”.

21. PROCEDIMENTOS CASO A LOJA NÃO TENHA COMPROVAÇÃO DA ORIGEM DO CABELO

- Caso não tenha comprovação da origem:

Se a loja NÃO TEM A ORIGEM COMPROVADA, mas o cliente INSISTE NA ORIGEM, o processo deve ser o seguinte:

1. Transparência com o cliente:

Informe ao cliente que a loja NÃO PODE GARANTIR A ORIGEM EXATA sem a devida comprovação e, portanto, não pode afirmar que o cabelo é brasileiro, vietnamita ou indiano sem documentação. Seja honesto e claro.

2. Solicitar comprovação ao fornecedor:

A loja deve ENTRAR EM CONTATO COM O FORNECEDOR, solicitando formalmente a COMPROVAÇÃO da origem do cabelo. Registre a solicitação para proteger a loja legalmente.

3. Alternativas para o cliente:

Se o fornecedor não fornecer a comprovação dentro do prazo ou se a comprovação não for possível, ofereça ALTERNATIVAS ao cliente, como:

- DESCONTO no produto.
- TROCA POR OUTRO PRODUTO com comprovação de origem.
- DEVOLUÇÃO DO PRODUTO.

- Direito do consumidor:

Caso o cliente INSISTA NA COMPROVAÇÃO DE ORIGEM, a loja deve RESPEITAR O DIREITO DE TROCA OU DEVOLUÇÃO do produto, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

22. USO DE EXPRESSÕES SEGURAS PARA GARANTIR A MARGEM DE LUCRO E EVITAR PROBLEMAS LEGAIS

Ao invés de usar EXPRESSÕES QUE IMPLIQUEM UMA ORIGEM ESPECÍFICA sem comprovação, a loja pode optar por EXPRESSÕES GENÉRICAS E DE ALTO PADRÃO que ressaltam as QUALIDADES DO CABELO sem riscos legais, como as seguintes:

- FIOS COM PADRÃO PREMIUM
- CABELOS COM CURADORIA DE QUALIDADE
- CABELOS DE ALTA DURABILIDADE
- FIOS DE BRILHO NATURAL E TEXTURA IMPECÁVEL

Essas expressões garantem que a loja não apenas se mantenha DENTRO DA LEI, mas também possa MANTER UMA MARGEM DE LUCRO ALTA, comunicando claramente a qualidade dos produtos.

23. EXEMPLO DE TEXTO SEGURO PARA MARKETING (CATÁLOGO, REDES SOCIAIS, SITE, ETC.)

Texto pronto para marketing seguro:

> CABELOS COM PADRÃO BRASILEIRO E ASIÁTICO DE QUALIDADE PREMIUM
> FIOS 100% HUMANOS, SELECIONADOS COM CURADORIA PRÓPRIA PARA GARANTIR VOLUME, TEXTURA NATURAL E DURABILIDADE. PERFEITOS PARA ALONGAMENTOS DE ALTA QUALIDADE, COM BRILHO INCOMPARÁVEL E EXCELENTE RESISTÊNCIA.

Nota importante: Evite mencionar ORIGEM ESPECÍFICA (como “brasileiro”, “vietnamita” ou “indiano”) sem comprovação. Utilize expressões como “Padrão de cabelo brasileiro” ou “Padrão de cabelo asiático” para transmitir a ideia de qualidade superior, sem comprometer a segurança jurídica.



24. MODELO DE VÍDEO PARA REDES SOCIAIS (ATÉ 15 SEGUNDOS – MEGA HAIR)

Texto pronto para take único de vídeo:

> “Quer transformar seu visual? Padrão de cabelo brasileiro e asiático de alta qualidade, com fios 100% humanos e durabilidade impressionante. Venha descobrir o mega hair dos seus sonhos!”

25. OBSERVAÇÕES FINAIS:

- Transparência e responsabilidade legal:

A loja deve ser **TRANSPARENTE EM RELAÇÃO À ORIGEM DO CABELO**. Se o cliente exigir **COMPROVAÇÃO DA ORIGEM**, a loja deve **INFORMAR QUE NÃO PODE AFIRMAR A ORIGEM** sem a documentação adequada e **RESPEITAR O DIREITO DO CONSUMIDOR** em casos de troca ou devolução.

- Treinamento de equipe:

Todos os **COLABORADORES** devem ser **ORIENTADOS** sobre essas diretrizes, para que possam comunicar de forma adequada aos clientes e garantir que a loja não corra riscos jurídicos.

IMPORTANTE:

O uso de **EXPRESSÕES** COMO “CABELOS BRASILEIROS”, “CABELOS VIETNAMITAS” OU “CABELOS INDIANOS” **NÃO DEVE SER FEITO SEM COMPROVAÇÃO**. UTILIZE EXPRESSÕES COMO “PADRÃO DE CABELO BRASILEIRO”, “PADRÃO DE CABELO ASIÁTICO” OU “CABELOS COM CURADORIA PREMIUM” PARA GARANTIR LUCROS ELEVADOS E EVITAR RISCOS LEGAIS.



26. RESGUARDO JURÍDICO

Esta política está amparada por orientação jurídica especializada, elaborada com base nas melhores práticas do mercado, no Código de Defesa do Consumidor e nas necessidades específicas do segmento de cabelos humanos a granel. A loja se resguarda legalmente com documentação clara, registros de atendimento, ciência do(a) cliente e conduta ética durante todas as etapas do processo de venda.