




troquecommerce

Report Q1 2026 

Panorama do pós-venda no e-commerce

Primeiro trimestre de 2026

Dados reais sobre trocas, devoluções, retenção de receita, eficiência operacional e comportamento do consumidor.



+ 1.800

marcas
clientes



1 milhão

de reversas
processadas



R\$ 153 mi

recuperados via
troca, crédito ou
retenção



A maior plataforma de
pós-venda do e-commerce
brasileiro.

Tecnologia, dados e inteligência para
transformar trocas e devoluções em
resultados reais.



A cada **8 segundos**,
uma reversa foi processada
pela Troquecommerce
no Q1 2026.

SUMÁRIO

O que você vai encontrar neste relatório

Um panorama completo sobre o comportamento do consumidor, o impacto financeiro e as estratégias que transformam o pós-venda em vantagem competitiva.



01.

Por que o pós-venda virou estratégico

O impacto do pós-venda na retenção, margem e recompra.



02.

Comportamento do consumidor

Motivos de troca, horários de abertura e tempo de postagem.



03.

Panorama operacional no Brasil

Distribuição geográfica e padrões regionais.



04.

Estratégias que preservam receita

Retenção, troca PP e antecipação que reduzem custos e aumentam recompra.



05.

Experiência e NPS

Como operações maduras aumentam satisfação, confiança e lealdade.



06.

Segurança e antifraude

Como a inteligência de rede protege marcas e consumidores.



07.

O ciclo que gera crescimento

Como dados operacionais se transformam em experiência, recorrência e receita.



O pós-venda deixou de ser operacional.

Virou vantagem competitiva.

O crescimento do e-commerce trouxe escala. E com ela, uma pressão crescente sobre o pós-venda.

Trocas e devoluções deixaram de ser exceção. Hoje, impactam diretamente retenção, margem, caixa e decisão de recompra.

As marcas que continuam tratando esse momento apenas como operação estão deixando valor na mesa.

Com base em dados reais de **mais de 1.800 marcas ativas**, este relatório mostra como comportamento do consumidor, automação e logística estão redefinindo o crescimento no e-commerce brasileiro.



Inteligência para transformar dados de pós-venda em decisões que geram **crescimento sustentável**.



+70%

consultam a política de trocas antes de finalizar a compra¹



92%

não voltam a comprar após uma experiência ruim de devolução²



1,6x

mais caro conquistar um novo cliente do que reter um existente³

O futuro do pós-venda se constrói com dados, tecnologia e foco no cliente.

Transformamos experiências em inteligência para gerar crescimento sustentável para as marcas.



Durante muitos anos, o pós-venda foi tratado como uma etapa operacional. Hoje, vemos algo diferente: as marcas que crescem com consistência são justamente aquelas que enxergam trocas, devoluções e retenção como parte da estratégia comercial.

O cliente não compara apenas produto, preço ou prazo. Ele compara confiança.

Marcel Eberle
CEO & CO-FOUNDER



A tecnologia mudou o que é possível entregar no pós-venda. Automação, dados e inteligência artificial já não são diferenciais, estão se tornando infraestrutura para competir. As operações mais maduras não esperam o problema acontecer. Elas identificam padrões, antecipam comportamento e tomam decisões com velocidade.

Gabriel Sestrem
CTO & CO-FOUNDER



Insight
Estratégia de pós-venda é alavanca direta para retenção e crescimento.



Base
+1.800 marcas ativas e 1 milhão de reversas processadas
Jan-Mar 2026



Fonte
Dados internos de trocas e devoluções

Devolução ainda supera troca no e-commerce.

Mais da metade das solicitações registradas no período foram de devolução. Além disso, cada solicitação envolve mais de um item, aumentando o impacto operacional.

SOLICITAÇÕES DE TROCA

44,5%



Menos da metade das solicitações resultam em troca.

SOLICITAÇÕES DE DEVOLUÇÃO

55,5%



Devoluções ainda são o desfecho mais comum no pós-venda.

24,7%
mais devoluções
do que trocas



1,6
itens

Média de itens por solicitação



R\$ 322,75

Ticket médio

Valor médio dos pedidos associados às solicitações

Cada solicitação envolve, em média, mais de um item e um ticket de R\$ 322,75, aumentando o impacto logístico, financeiro e operacional para as marcas.



O que isso significa? As marcas ainda perdem mais receita e margem com devoluções do que conseguem reter com trocas. Transformar devoluções em trocas é uma das maiores oportunidades do pós-venda.

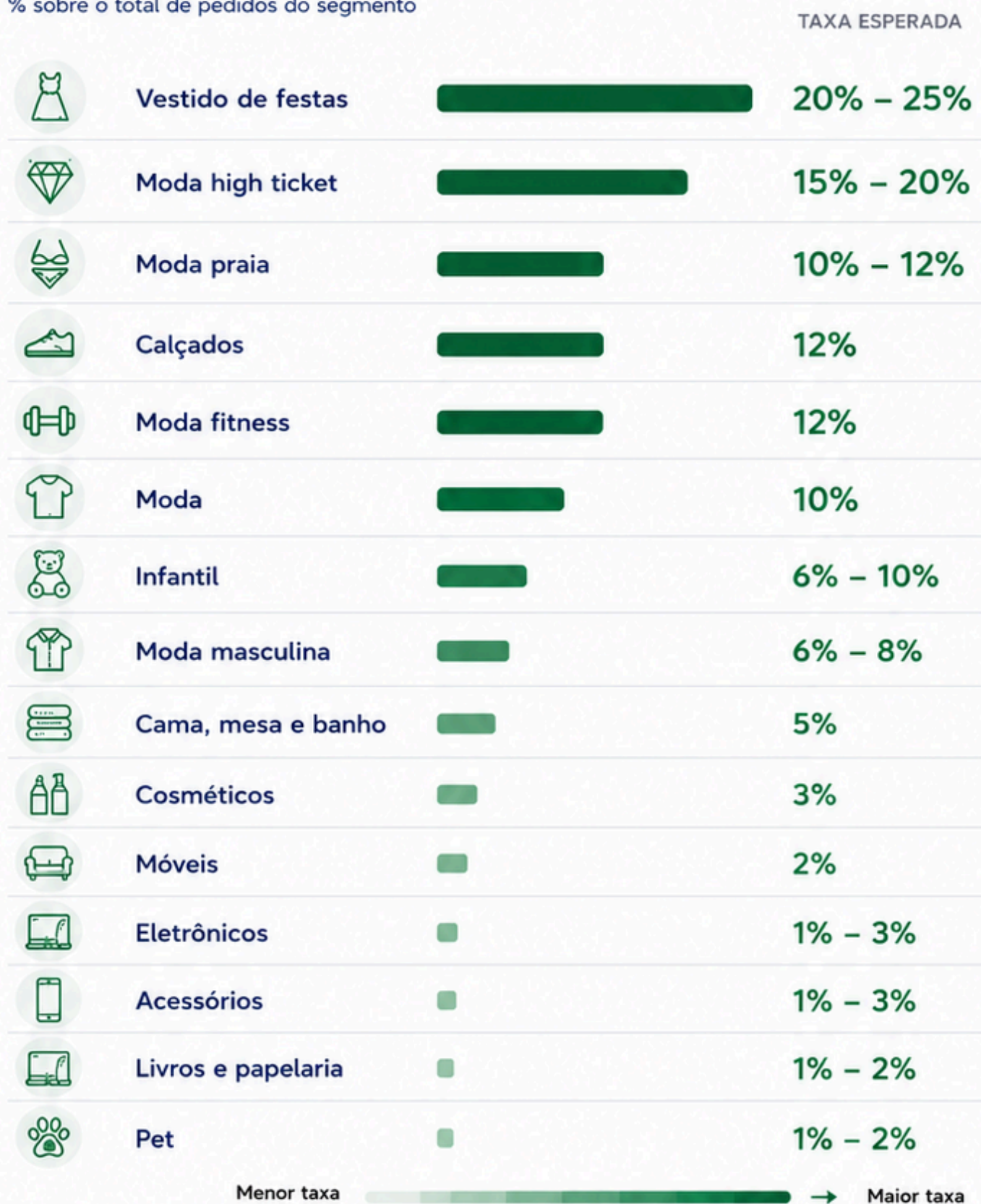


Cada segmento possui uma taxa natural de troca e devolução.

Comparar sem benchmark pode levar a decisões erradas.

TAXA DE TROCA / DEVOLUÇÃO POR SEGMENTO

% sobre o total de pedidos do segmento



INSIGHT

Categorias com maior componente de tamanho, ocasião ou percepção premium apresentam naturalmente maiores índices de troca e devolução.



Fit e tamanho são os principais motivadores de troca na moda.



Produtos de maior valor e decisão emocional apresentam mais devoluções.



Conhecer o benchmark do seu segmento é o primeiro passo para otimizar resultados.



Operações acima de 12% precisam tratar pós-venda como **estratégia de margem**, não apenas suporte.



Tamanho segue como principal causa de trocas no e-commerce

Distribuição dos principais motivos reportados pelos consumidores



Problema de tamanho

46,85%



Arrepentimento/
desistência

12,16%



Expectativa não atendeu

11,88%



Problemas logísticos

9,77%



Defeito/
qualidade

6,72%



Produto errado

2,23%



46,85%

das trocas e devoluções acontecem por **problema de tamanho**.



Isso representa quase

4x mais

ocorrências do que
arrepentimento/desistência.



● **Problemas do produto**

Tamanho, expectativa,
defeito, produto errado



● **Problemas operacionais**

Logística



● **Fatores comportamentais**

Arrepentimento/desistência

4 em cada 10 solicitações acontecem fora do horário comercial.

Enquanto equipes estão offline, consumidores continuam abrindo trocas e devoluções.

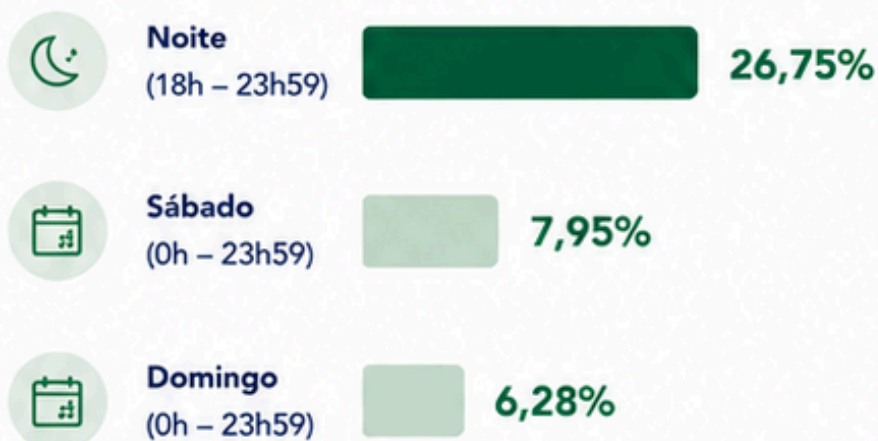
Na segunda e terça-feira, as marcas ainda lidam com o acúmulo dos casos do final de semana, somado ao pico natural do início da semana.



40,68%

das solicitações acontecem fora do horário comercial

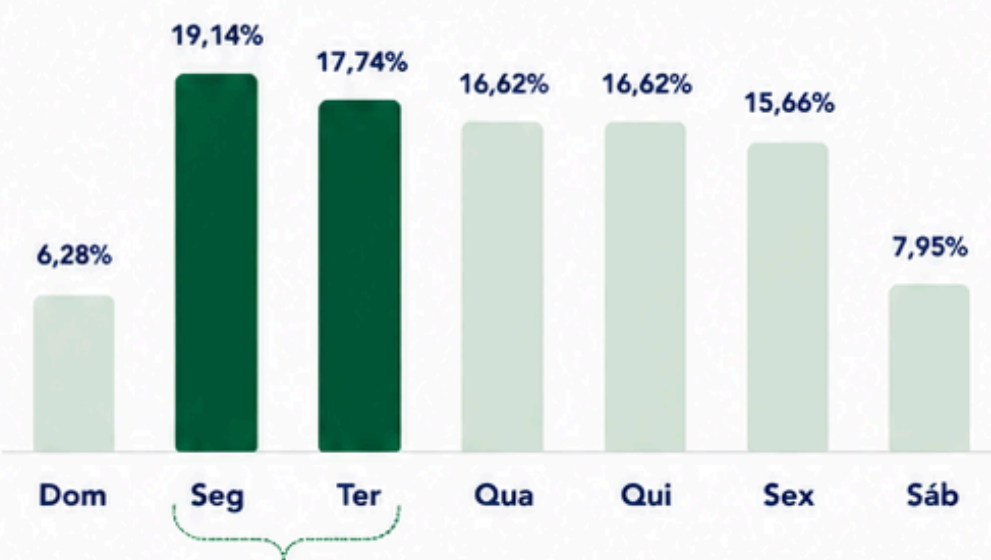
COMPOSIÇÃO FORA DO HORÁRIO COMERCIAL



36,88%

das solicitações se concentram entre segunda e terça-feira

SOLICITAÇÕES POR DIA DA SEMANA



A segunda e terça acumulam as solicitações do final de semana + o pico natural do início da semana.



Consumidores não esperam o horário comercial para buscar solução.
O pós-venda acontece 24/7.



Automação absorve o volume fora do expediente



Reduz **backlog** e picos na segunda-feira



Mais agilidade, SLA melhor e clientes mais satisfeitos



Base

+1.800 marcas ativas e 1 milhão de reversas processadas
Jan-Mar 2026



Fonte

Dados internos de trocas e devoluções



Insight

Dados para transformar o pós-venda em vantagem competitiva.

Onde o pós-venda acontece no Brasil.

Distribuição geográfica das reversas processadas no primeiro trimestre de 2026.



1 MILHÃO

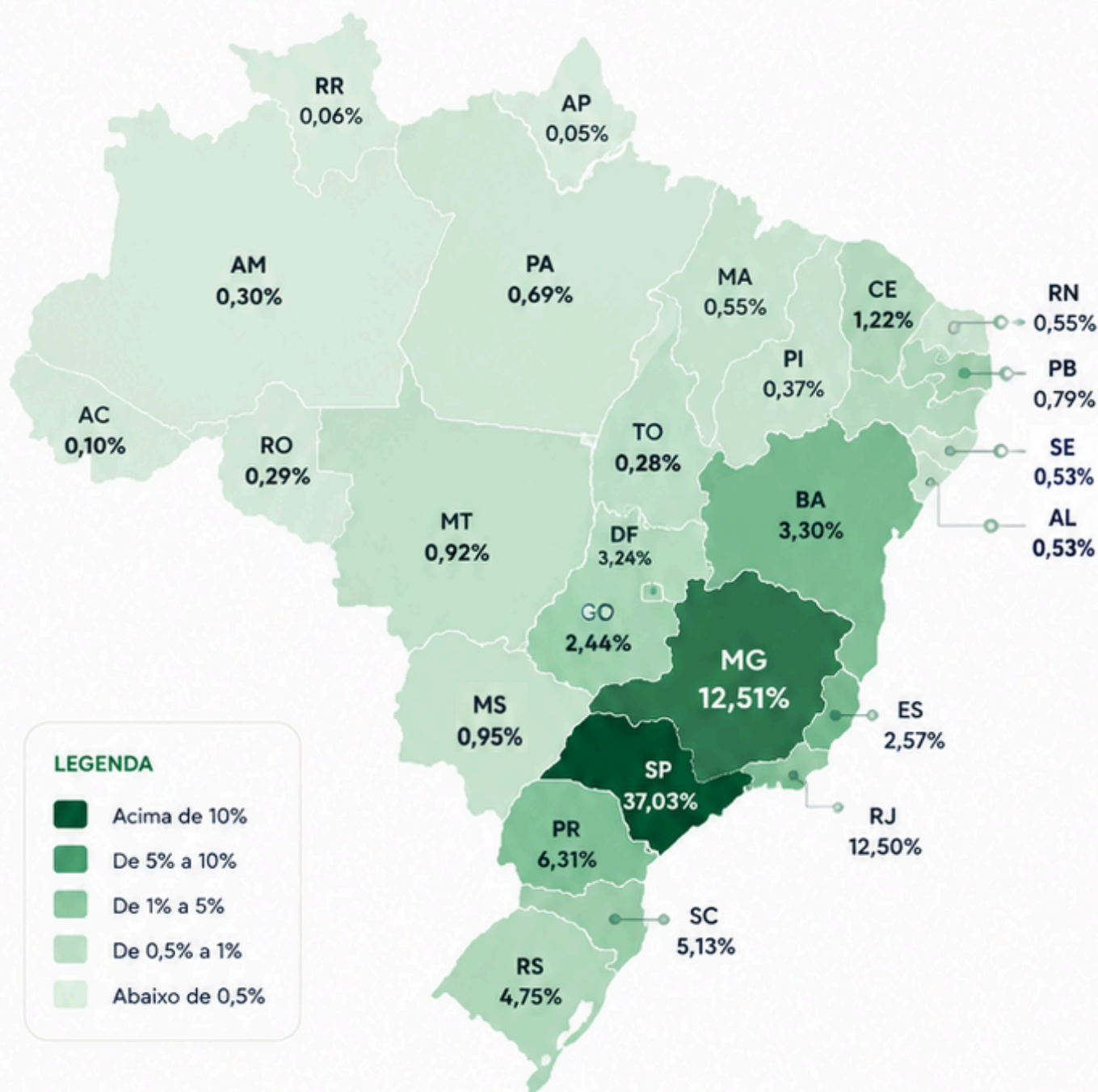
de reversas no primeiro trimestre de 2026



1.800

lojas analisadas

PERCENTUAL DE REVERSAS POR ESTADO



LEGENDA

- Acima de 10%
- De 5% a 10%
- De 1% a 5%
- De 0,5% a 1%
- Abaixo de 0,5%



37,03%

São Paulo concentra mais de 1/3 das reversas do país.



62%+

Sudeste concentra a maior parte das reversas nacionais.

SP + MG + RJ + ES

64,61%



Sul forte

PR + SC + RS

16,19%



Os dados refletem o comportamento de 1 milhão de reversas processadas entre janeiro e março de 2026 em 1.800 lojas de todo o Brasil.



O que esses dados revelam?



Concentre operações e malha logística onde o volume é maior.



Potencialize o modelo omnichannel nas regiões-chave.



Use a inteligência regional para decisões mais estratégicas e eficientes.




Fonte: Dados internos da Troquecommerce
Período: Jan-Mar 2026

O prazo legal começa na entrega — não na compra.

O comportamento das solicitações acompanha a confirmação da entrega e os prazos previstos pelo Código de Defesa do Consumidor.

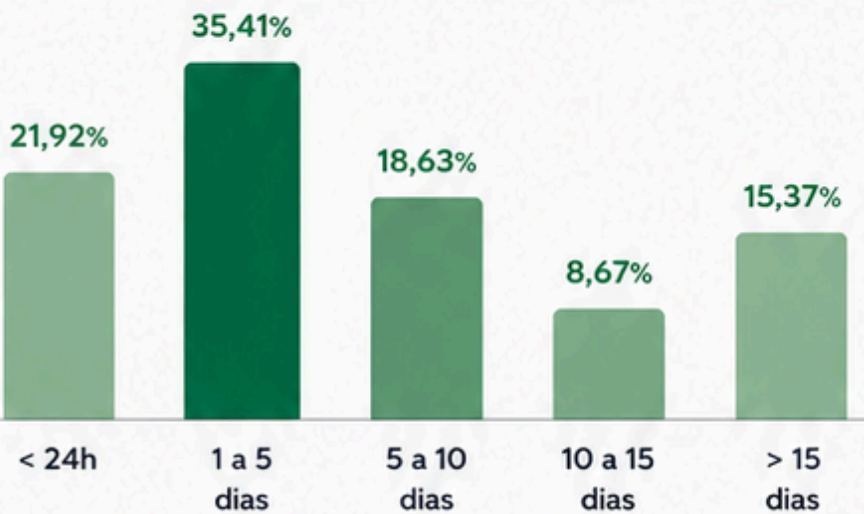


57%
das solicitações são abertas até 5 dias após a entrega do produto.




APÓS A ENTREGA DO PRODUTO
% do total de solicitações

57% das solicitações acontecem até 5 dias após a entrega.



Período	Porcentagem
< 24h	21,92%
1 a 5 dias	35,41%
5 a 10 dias	18,63%
10 a 15 dias	8,67%
> 15 dias	15,37%



O pico acontece entre 1 e 5 dias, seguido das primeiras 24 horas.
Momento de maior sensibilidade operacional.



APÓS A COMPRA
% do total de solicitações


Pico em 5 a 10 dias reflete o prazo de entrega + a janela legal de 7 dias do CDC.



Período	Porcentagem
< 24h	2,39%
1 a 5 dias	19,37%
5 a 10 dias	31,38%
10 a 15 dias	18,25%
> 15 dias	28,60%



Nem toda fricção aparece no checkout. Muitas surgem após o uso e a experiência real com o produto.



O que isso significa?

Operações que não sincronizam corretamente a data real de entrega podem calcular prazos incorretos, gerar disputas com consumidores e aumentar riscos operacionais e financeiros.



Recomendação operacional
Utilize um TMS ou integração com transportadoras que atualize os eventos de entrega em tempo real na sua plataforma.



Prazos legais sempre bem contabilizados



Menos disputas e chargebacks



Mais eficiência e automação no pós-venda

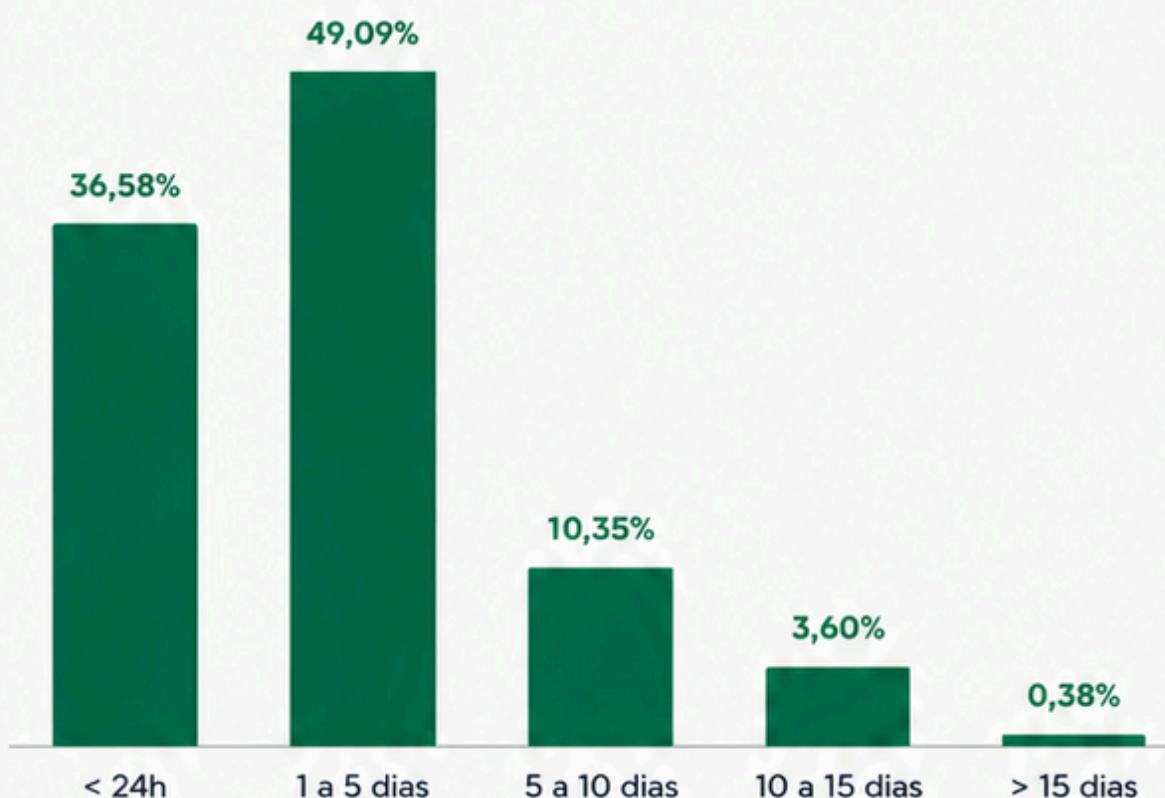
O consumidor decide rápido – e **prefere autonomia** na devolução.

A maioria das postagens acontece nos **primeiros 5 dias** após a aprovação da logística reversa.



Tempo de postagem pelo cliente da devolução

% do total de devoluções aprovadas



85,67%

das postagens acontecem em **até 5 dias**.



A janela crítica é logo após a aprovação da devolução.

Após 5 dias, a probabilidade de abandono aumenta significativamente.



9,63%

das devoluções aprovadas nunca são postadas.

1 em cada 10 devoluções aprovadas não chega a ser postada.



91,5%

preferem postagem em pontos físicos (correios e/ou transportadora).

9 em cada 10 consumidores preferem autonomia para enviar a devolução.



15,55%

optam por devolver em loja física quando a opção está disponível.

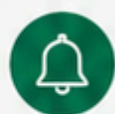
Integração entre online e loja física reduz fricção e acelera a experiência.



Como transformar esses dados em resultado?

Comunicação ativa, lembretes e opções simples de postagem reduzem desistências e aceleram o ciclo da reversa.

Implicações para a operação



Atue nos primeiros 5 dias com lembretes e instruções claras para o cliente.



Reduza desistências com comunicação e experiência simples.



Ofereça opções práticas de postagem – o cliente prefere autonomia.



Integre loja física para uma jornada omnicanal eficiente.



Fonte: Dados internos da Troquecommerce
Período: Jan–Mar 2026

Nem toda devolução precisa virar estorno. Retenção preserva receita e estimula recompra.

Ao oferecer um vale-compras com incentivo no lugar do reembolso, marcas conseguem converter pedidos de devolução em nova intenção de compra e fortalecer o relacionamento.



10,5%

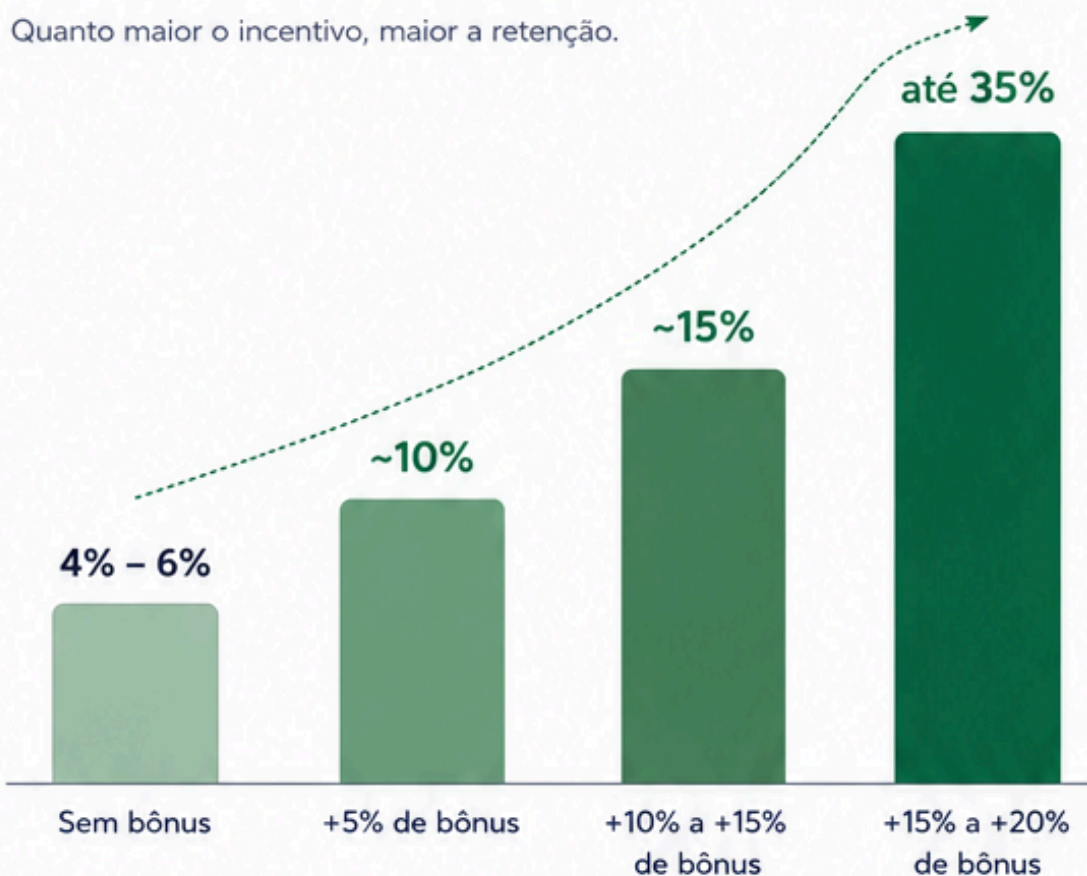
é a taxa média de retenção entre marcas que ativam o recurso.



Pode ser maior ou menor, dependendo dos incentivos oferecidos.

INCENTIVO VS. TAXA MÉDIA DE RETENÇÃO

Quanto maior o incentivo, maior a retenção.



Em muitos casos, conceder um bônus de 10% custa menos do que perder 100% da receita via estorno.

Como funciona na prática

Do pedido de devolução à retenção.

- 1 Cliente solicita devolução e escolhe a opção de vale-compras.



Você aceita um vale compras?

Receba seu crédito em vale compras + um BÔNUS para usar quando quiser!



Vale Compras

Receber vale-compras no valor dos itens selecionados para devolução



Meu dinheiro de volta

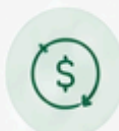
Receber reembolso com valor integral dos itens selecionados para devolução

Voltar

Continuar

- 2 Cliente recebe um bônus adicional e utiliza o crédito na loja.

O que isso significa para o seu negócio?



Preserva receita

Menos estornos, mais vendas futuras.



Estimula recompra

O crédito incentiva novas compras.



Fortalece relacionamento

Mais satisfação e fidelidade com o cliente.



Melhora indicadores


Impacto positivo em LTV, margem e crescimento.

Troca de tamanho imediata. A funcionalidade que mais converte estorno em solução.



Com a Troca de Tamanho (PP), o cliente escolhe o novo tamanho (e cor, quando aplicável) no momento da solicitação e já geramos o novo pedido para ele.

Moda

 Top Assimétrico Hering Sports + FRNC - Cinza G

Troca de tamanho

Tipo de solicitação * Troca de tamanho Quantidade * 1

Motivo * Ficou grande

Detalhe o motivo *

Cor

Tamanho

P M G XG

Calçados

 Sandália Crocs Classic Chunky Glitter Clog Juvenil BLUE FROST 34

Troca de tamanho e cor

Tipo de solicitação * Troca de tamanho e cor Quantidade * 1

Motivo * Tamanho diferente do esperado

Selecione uma opção disponível

Cor

Tamanho

29 30 31 32 33 34

Comentário



10%

redução média de estornos

Menos estorno, mais solução para o cliente e para a loja.



+12 pts

de NPS

Mais satisfação, mais confiança e mais clientes que voltam.



Pedido criado na hora

Novo pedido criado e enviado na postagem (antecipando a aprovação via aumento) ou no recebimento.

A diferença na prática

Sem Troca de Tamanho (PP)



⚠ Mais etapas, mais espera e maior risco de estorno.

Com Troca de Tamanho (PP)



✅ Menos etapas, mais agilidade e muito menos estorno.

O cliente não separa compra, entrega e pós-venda. Ele avalia a jornada completa.

E a experiência no pós-venda é um dos maiores fatores de satisfação e recomendação.



NPS (Net Promoter Score)

mede a probabilidade de recomendação da sua marca em uma escala de 0 a 10.

- 0 a 6 Detratores
- 7 a 8 Neutros
- 9 a 10 Promotores

BENCHMARK DE NPS NO E-COMMERCE BRASILEIRO



Operações sem automação

de pós-venda, entrega e/ou trocas/devoluções

NPS ESTIMADO

35 – 50

pontos de NPS



Dependência de SAC e processos manuais



Falta de visibilidade e comunicação proativa



Trocas e devoluções burocráticas



Maior atrito = menor satisfação e recomendação



Operações com Troquecommerce

jornada completa automatizada

NPS MÉDIO

69

pontos de NPS



Self-service para trocas e devoluções



Tracking proativo e comunicação clara



Processos automatizados e ágeis



Menos atrito = mais confiança e fidelização



A diferença que a experiência faz:

+19 a +34

pontos de NPS

Um aumento significativo que se traduz em menos contatos no SAC, mais recompras e maior crescimento.

SOBRE A ANÁLISE

Dados consolidados de 1 milhão de reversas e pesquisas de NPS realizadas no 1º trimestre de 2026.



Base de mercado:

e-commerces que não possuem automação de pós-venda, entrega e/ou trocas.



Base Troquecommerce:

e-commerces que utilizam a plataforma com jornada completa automatizada.



Pesquisas realizadas após finalização de atendimentos de pós-venda.

Operações maduras entregam mais satisfação e menos atrito.

Estratégias de pós-venda elevam NPS e reduzem tempo de resolução.



TEMPO MÉDIO DE RESSARCIMENTO

Média global após a devolução chegar ao centro de distribuição.



MÉDIA GLOBAL

3,76
dias



SEM ANTECIPAÇÃO

4,19
dias



COM ANTECIPAÇÃO

3,40
dias



Antecipar vale ou estorno reduz em 19% o tempo de ressarcimento.

(4,19 dias → 3,40 dias)

<p>Recursos de pós-venda não impactam apenas eficiência operacional. Eles elevam a satisfação do cliente em até 12 pontos de NPS.</p>	<p>Mais satisfação Clientes mais satisfeitos e propensos a recomendar.</p>	<p>Mais recompra Melhor experiência aumenta confiança e intenção de nova compra.</p>	<p>Menos atrito Menos contatos no SAC e menos esforço para o cliente.</p>	<p>Mais resultado Operações eficientes geram impacto direto na percepção da marca.</p>
---	--	--	---	--

Automação com inteligência gera confiança para escalar.

Marcas podem ativar automações de pós-venda com segurança graças à inteligência construída em milhões de jornadas reais.



Confiança para oferecer uma experiência prática e justa para todos.

Protegemos a operação sem prejudicar o consumidor legítimo.



+12 milhões

de jornadas de consumidores analisadas na rede

Dados consolidados entre operações Troquecommerce + Cademeupedido.



0,29%

de comportamentos incompatíveis identificados

Base histórica consolidada desde 2021.



+4 anos

de aprendizado contínuo da inteligência

Alimentando a proteção e a evolução da rede.

COMO FUNCIONA A INTELIGÊNCIA ANTIFRAUDE



1



Solicitação

Cliente realiza uma troca ou devolução.

2



Análise em tempo real

O sistema avalia centenas de sinais de risco com base em dados históricos e comportamentais.

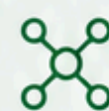
3



Risco identificado

Ao confirmar um comportamento incompatível, o CPF é marcado na nossa base de inteligência.

4



Rede protegida

Todas as marcas da rede passam a ser protegidas automaticamente contra novos abusos.



Uma fraude identificada em uma marca fortalece toda a rede.

TIPOS MAIS COMUNS DE FRAUDE



Enviar o produto diferente do solicitado



Enviar o produto em más condições ou com uso indevido



Enviar menos itens do que o solicitado



Enviar fotos ou comprovantes falsos ou manipulados



Informar dados de coleta ou rastreo falsos



Nossa tecnologia e colaboração entre marcas tornam a operação mais segura para todos.

CONSUMIDORES LEGÍTIMOS MANTÊM A MELHOR EXPERIÊNCIA

Quando um comportamento incompatível é confirmado, alguns benefícios são ajustados automaticamente.



Direito de trocar ou devolver permanece



Antecipação de vale



Estorno antecipado



Aprovações automáticas



Benefícios premium (coleta agendada ou bônus em retenção)



A proteção é aplicada de forma justa, inteligente e não discriminatória.

Quando dados viram decisão, o pós-venda vira **vantagem competitiva.**



Cada operação gera aprendizado.
Cada aprendizado melhora a experiência.
Cada experiência fortalece a marca.



8,8+ milhões
de reversas processadas desde 2021



1.800+ marcas
ativas na plataforma



Desde 2021
evoluindo com dados reais