

## Troca de Produtos | Rotina Completa

---

### Visão geral

A rotina de **troca de produtos** permite que o cliente:

- Troque um item por outro;
- Devolva um produto;
- Gere crédito para futuras compras.

→ Todo o processo é controlado pelo **PDV**, com reflexo no estoque e possibilidade de emissão de nota no retaguarda.

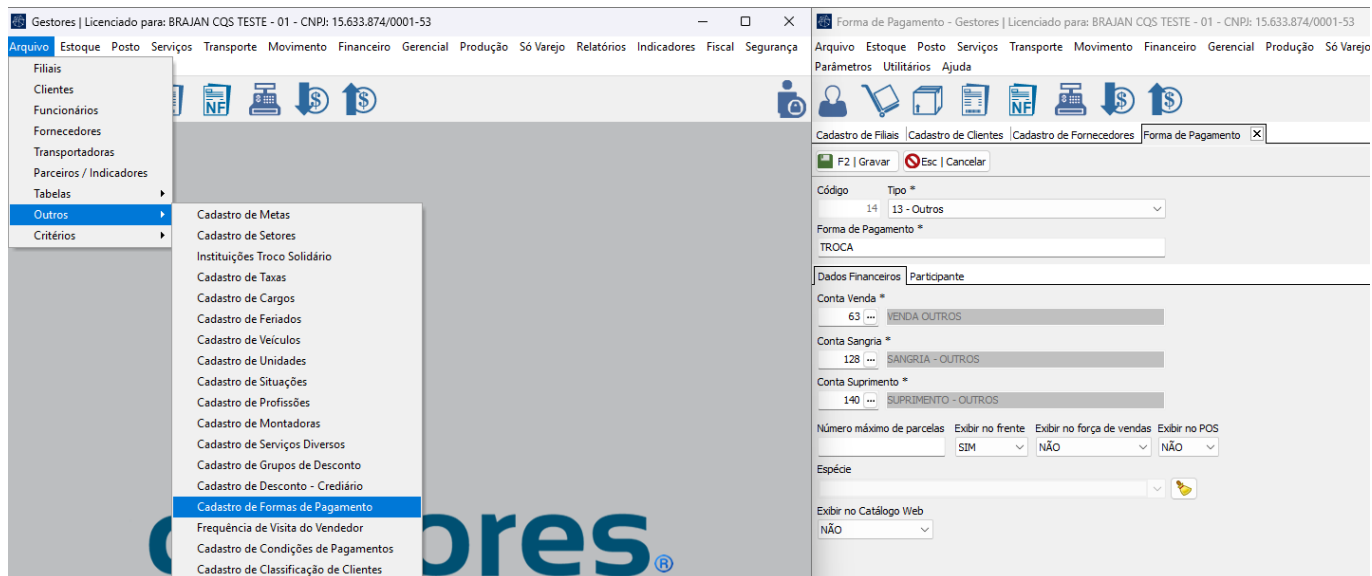
---

## 1. Configuração inicial (obrigatória)

### No sistema (Gestores)

→ Criar a forma de pagamento:

- Nome: **TROCA**



## No PDV

→ Acesse:

**Opções (F1) > Configurações do Caixa > Formas de Pagamento.**

Configure:

- Forma: TROCA
- **Tipo: Gerar Troca**

⚠ **Importante:**

Página 2 / 14

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 05-25-26 05:56

URL: [https://faq.eadbrajan.com.br/content/127/1608/pt\\_br/troca-de-produtos-|-rotina-completa.html](https://faq.eadbrajan.com.br/content/127/1608/pt_br/troca-de-produtos-|-rotina-completa.html)

Somente com essa configuração será possível utilizar a rotina de troca.

## 2. Como realizar a troca no PDV?

Configuração da [PG\\_HBA](#) e [Checklist de Conexão](#).

Durante o atendimento:

→ Acesse:

**F1 > Troca de Produtos**

### Passo a passo:

Antes de tudo, certifique-se que as vendas constam no **SINCDATA**.

**Selecionar a venda** original;

Lista de Vendas para Devolução

Número da Venda:  Série:  Data Inicial: 05/03/2026  Data Final: 25/03/2026

Venda	Série	Data	Hora	Vendedor	Cliente	Vlr Total
1	1	11/03/2026	09:39:46			31,89
2	1	11/03/2026	09:40:06			54,99
3	1	11/03/2026	09:40:15			93,48
4	1	11/03/2026	09:40:42			60,49
5	1	11/03/2026	09:51:46			43,54
6	1	17/03/2026	08:58:44			194,94
7	1	17/03/2026	14:56:31	SUPORTE BRAJAN		89,98
1	C23	24/03/2026	13:26:00			8,00
2	C23	24/03/2026	13:34:07			49,49
7	1	25/03/2026	09:49:30			54,99

- Clique duas vezes em cima da venda e após, será necessário escolher o(s) item(ns) a serem trocados ou devolvidos;

Lista de Produtos Devolução

Número da Venda:  Pesquisa:

Venda	Série	Data	Vendedor	Código	Descrição do produto	Unid	Qtde	Vlr Unitário	Desconto	Vlr Total	ABC
7	1	25/03/2026		616	QUEIJO FRESCAL BIMBO	KG	1,000	54,99	0,00	54,99	<input type="button" value="ABC"/>

**Aviso** ✕

? Deseja Confirmar o produto para Troca/Devolução?

- Confirmar a operação.


Troca e Devolução de Produtos

Dados da Venda

Nº da Venda: 7  F6 Código: 0  Nome Vendedor:  Código:  Nome do Cliente:

Produtos a Serem Devolvidos

Código	Cód. Barra	Descrição do Produto	Und	Quantidade	Vlr. Unitário	Desconto	Vlr. Total
616	10	QUEIJO FRESAL BIMBO	KG	1,000	54,99	0,00	54,99



### 3. Opções após selecionar o item

Após a confirmação, o sistema permite:

The screenshot displays the GestorPDV software interface. At the top, it shows 'gestorPDV' and 'GestorPDV'. Below this, there is a header for the sales receipt: 'CUPOM DE VENDA: 000003 SÉRIE: 23' and '\*\*\* RESUMO DA VENDA \*\*\*'. A table lists the items sold:

Item	Qtde	Código	Unidade	Vlr Unitário	ST	Vlr Total
001	10					
	1,000		KG x	54,99	17	54,99
DEVOLOÇÃO DO ITEM 001						

A dialog box titled 'Gerar Crédito ou Troco' is open in the center. It shows 'Saldo R\$: 54,99' and asks the user to 'Selecione uma Opção'. There are three buttons: 'F2 - Crédito', 'F3 - Troco', and 'ESC - Cancelar'. The background shows a 'Venda em andamento...' screen with a search bar for 'Código/Descrição do Produto', a quantity of '1,000', and unit/total values of '0,00'. At the bottom, there is a status bar with system information and a keyboard shortcut menu.

## Trocar por outro produto

- Escolher novo item
- Pode ser:
  - Mesmo valor;
  - Valor maior (cliente paga diferença).

CUPOM DE VENDA: 000003 SÉRIE: 23

\*\*\* RESUMO DA VENDA \*\*\*

Item	Qtde	Código	Unidade	Vlr Unitário	ST	Vlr Total
001	10	1,000	KG x	54,99	17	54,99
DEVOLUÇÃO DO ITEM 001						
002	52	1,000	KG x	59,99	FF	59,99

Devolução R\$:	<b>54,99</b>
Total R\$:	<b>59,99</b>

Descrição

### F11 - Retorna a Forma de Pagamento...

Desconto/Acréscimo:

Desconto Percentual (%)

Forma de Pagamento e Valor:

PIX

Valores Informados:

Forma de Pagamento	Valor
TROCA	54,99

Confirma Forma de Pagamento e Valor?  SIM  NÃO

#### Resumo da Venda

Total Venda: 59,99

**Desconto:** 0,00

Total a Receber: 59,99

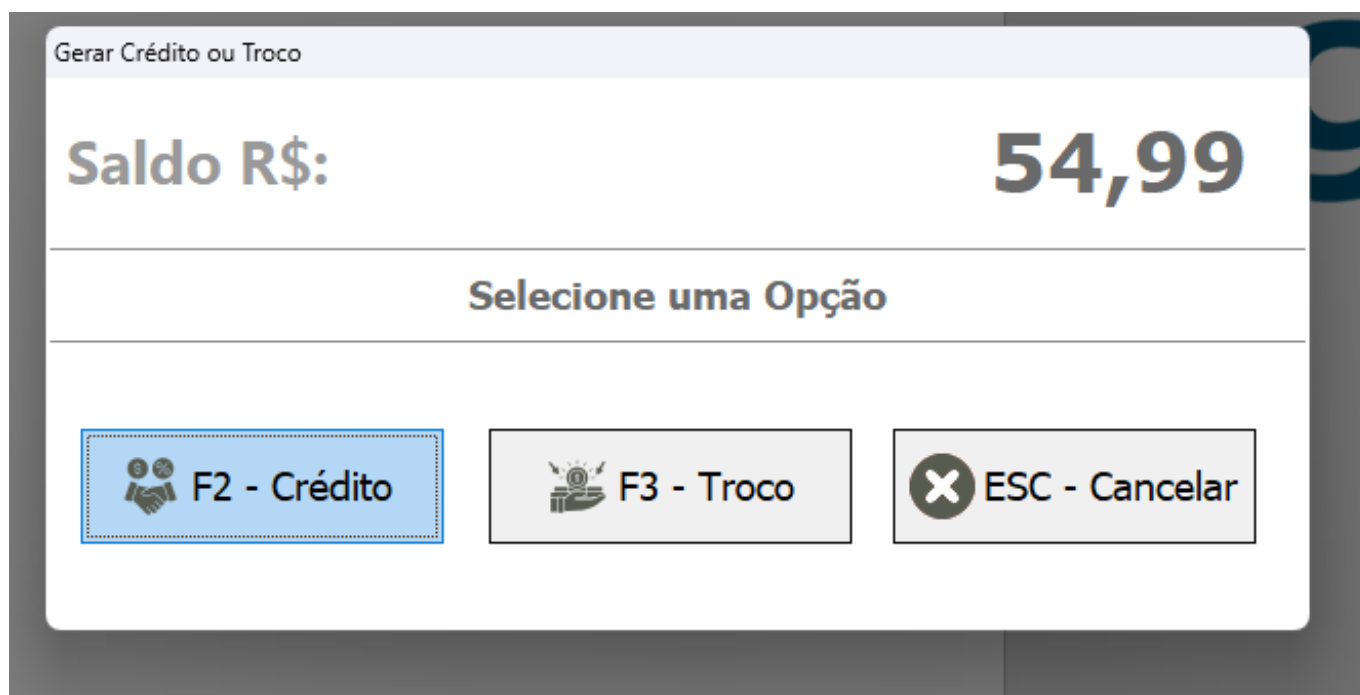
**Troco:** 0,00

## Devolução

- Cliente não deseja outro item
- Sistema pode:
  - **Gerar crédito**
  - Ou devolver valor (**troco**)

## 4. Geração de crédito (importante)

Quando a opção for **gerar crédito**:

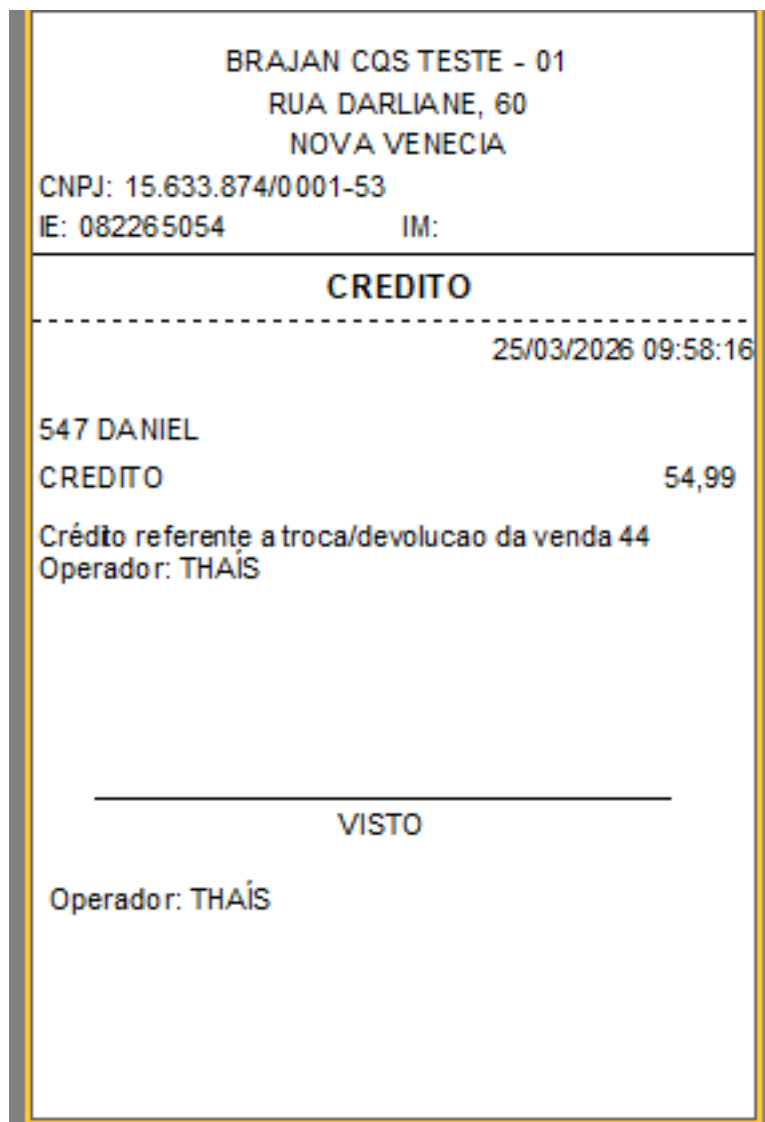


→ O sistema irá criar uma **parcela “em aberto” (a receber)** vinculada ao cliente.

#### 4.1 Finalização

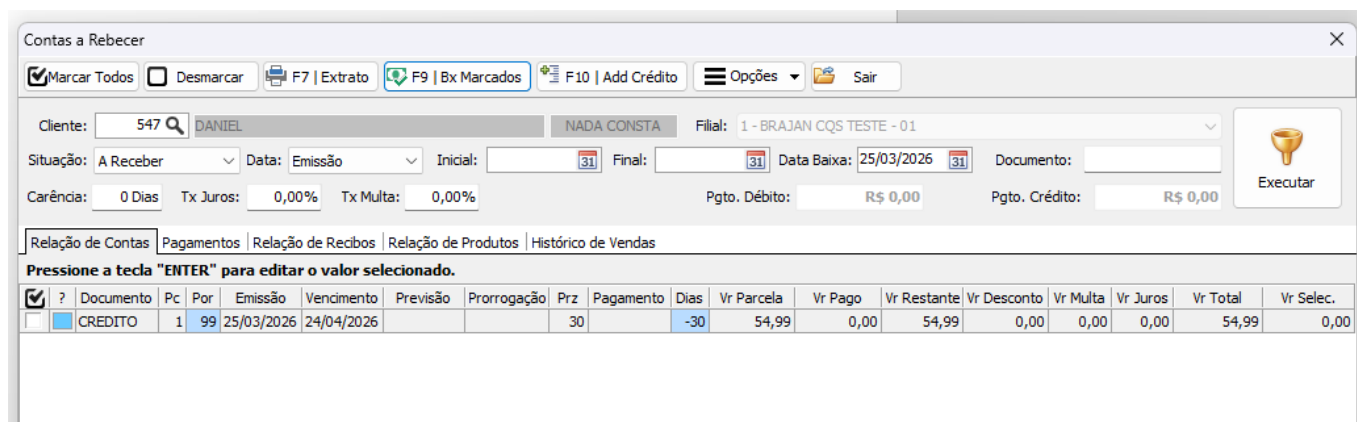
Ao concluir:

→ O sistema gera um **cupom de troca/devolução**



**Como funciona:**

- O valor da devolução fica registrado como crédito:



- Na próxima compra:
  - O cliente poderá utilizar esse valor - (Venda deve ser registrada como Crediário);
  - O sistema permitirá abater o crédito no total da venda.

→ Funcionando como um **saldo disponível para uso futuro**

Nesse exemplo abaixo, foi marcado todas as parcelas a receber incluindo o Crédito e ao Baixar os Marcados, o valor é abatido restando R\$ 2,49 para o cliente Daniel pagar:

The screenshot displays the 'Contas a Receber' (Accounts to Receive) window in the Brajan system. The main window shows a list of receivables for client 'DANIEL' (Filial: 1 - BRAJAN CQS TESTE - 01). The table below summarizes the receivables:

Documento	Pc	Por	Emissão	Vencimento	Previsão	Prorrogação	Prz	Pagamento	Dias	Vr Parcela	Vr Pago
3	1	1	25/03/2026	24/04/2026			30		-30	21,99	0
4	1	1	25/03/2026	24/04/2026			30		-30	35,49	0
CREDITO	1	99	25/03/2026	24/04/2026			30		-30	54,99	0

The 'Contas a Receber | Baixa' dialog box is open, showing the following summary:

- Total Débito: R\$ 57,48
- Desconto: 0,00% R\$ 0,00
- Total Juros: R\$ 0,00
- Total Crédito: R\$ 54,99
- Total a Receber: R\$ 2,49

The dialog also shows the payment form 'Forma de pagamento Valor R\$' with the following details:

- Dinheiro: R\$ 2,49
- Cheque à vista: R\$ 0,00
- Cheque pré-datado: R\$ 0,00
- Cartão de crédito: R\$ 0,00
- Cartão de débito: R\$ 0,00
- Outros: R\$ 0,00
- Banco: R\$ 0,00 (Conta Corrente)
- PIX: R\$ 0,00 (Conta Corrente)
- Carteira Digital: R\$ 0,00 (Conta Corrente)
- Total: R\$ 2,49
- Restante: R\$ 0,00

Buttons at the bottom of the dialog are 'F2 | Confirmar' and 'Esc | Cancelar'.

## 5. Ajuste de estoque (importante)

Página 11 / 14

© 2026 Ricardo De Souza Carvalho <ricardo@brajan.com.br> | 05-25-26 05:56

URL: [https://faq.eadbrajan.com.br/content/127/1608/pt\\_br/troca-de-produtos-|-rotina-completa.html](https://faq.eadbrajan.com.br/content/127/1608/pt_br/troca-de-produtos-|-rotina-completa.html)

## Em caso de devolução:

Para que o item retorne corretamente ao estoque:

Antes:

Código	Código de Barras	Marca	Produto	Unidade	Mult. Un.	Estoque	NCM	Preço de Venda
616	10	BRAJAN PANIFICAD	QUEIJO FRESCAL BIMBO	KG	NÃO	10.991,000	19059090	54,990

→ No sistema (Gestores):

- Emitir uma **nota fiscal de devolução**;
- Referenciando o cupom da troca.

It.	Código	Produto	UN	CFOP	CST	Quantidade	Unitário	Subtotal	Desc. R\$	Total	ICMS
001	616	QUEIJO FRESCAL BIMBO	KG	1202	102	1,000	54,990	54,99	0,00	54,99	

Modelo	Número	Série	Mês/Ano	Estado	CNPJ	chave
65			/		. . / -	32-2603-15.633.874/0001-53-65-001-000.000.008-915.496.770-2

Estoque após:

Cadastro de Produtos x Notas Fiscais de Emissão

Opções | F2 | Incluir | F3 | Alterar | Del | Excluir | F7 | Imprimir | F9 | Consultar Estoque

Código de Barras | Começa com | 10 | "E" "OU" | Somentes Ativos

Código	Código de Barras	Marca	Produto	Unidade	Mult. Un.	Estoque	NCM	Preço de Venda
616	10	BRAJAN PANIFICAD	QUEIJO FRESCAL BIMBO	KG	NÃO	10.992,000	19059090	54,990

## 6. Impacto da troca

Tipo de operação	Estoque	Financeiro
Troca	Ajuste conforme itens	Pode haver diferença
Devolução com crédito	Ajuste conforme itens	Gera parcela em aberto
Devolução com troco	Entrada (via NF)	Saída de valor

## 7. Problemas comuns no suporte

- Opção de troca não aparece;
- Forma de pagamento não configurada;
- Crédito não aparece para o cliente;
- Produto não voltou ao estoque;
- Cupom não referenciado na devolução.

## 8. Onde validar?

- Forma de pagamento (TROCA);
- Tipo "Gerar Troca";
- Venda original;
- Cupom gerado;
- Contas a receber (parcela em aberto);
- Nota de devolução.

## 9. Checklist rápido

- ✓ Forma de pagamento TROCA criada?
- ✓ Tipo "Gerar Troca" configurado?
- ✓ Venda original localizada?
- ✓ Item selecionado corretamente?
- ✓ Crédito gerado (se aplicável)?
- ✓ Nota de devolução emitida?

## 10. Boas práticas:

- Sempre referenciar o cupom na devolução;
- Conferir valores antes de finalizar;
- Orientar cliente sobre crédito gerado;
- Validar estoque após devolução.

## Conclusão

A rotina de troca:

- Permite **troca, devolução ou geração de crédito;**
- Quando gera crédito:
  - Cria uma **parcela em aberto para o cliente;**
  - Pode ser utilizada em compras futuras;

→ Processo essencial para controle correto de vendas, estoque e financeiro.

ID de solução único: #2608

Autor:: Thais Veloso

Última atualização: 03-25-26 14:57