

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.

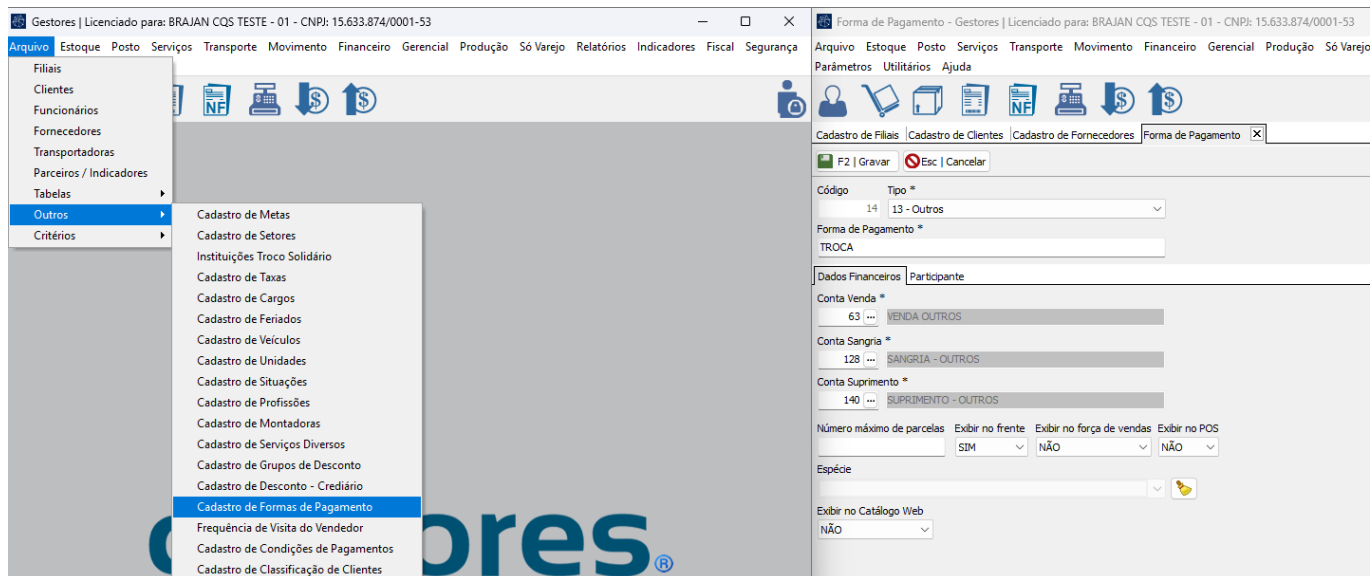
→ Todo o processo é controlado pelo **PDV**, com reflexo no estoque e possibilidade de emissão de nota no retaguarda.

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:**

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 F2 - Pesquisar

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: F2 - Pesquisar

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	

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 interface. At the top, it shows 'gestorPDV' and 'GestorPDV'. Below this, a sales receipt is visible with the following details:

- 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
DEVOLOUÇÃO DO ITEM 001						

A modal dialog titled 'Gerar Crédito ou Troco' is open in the center, showing a balance of R\$ 54,99 and three options: '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.

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\$:	54,99
Total R\$:	59,99

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
<div style="text-align: right; margin-right: 20px;"><input type="text" value="54,99"/></div>	

Resumo da Venda

Total Venda: 59,99

Desconto: 0,00

Total a Receber: 59,99

Troco: 0,00

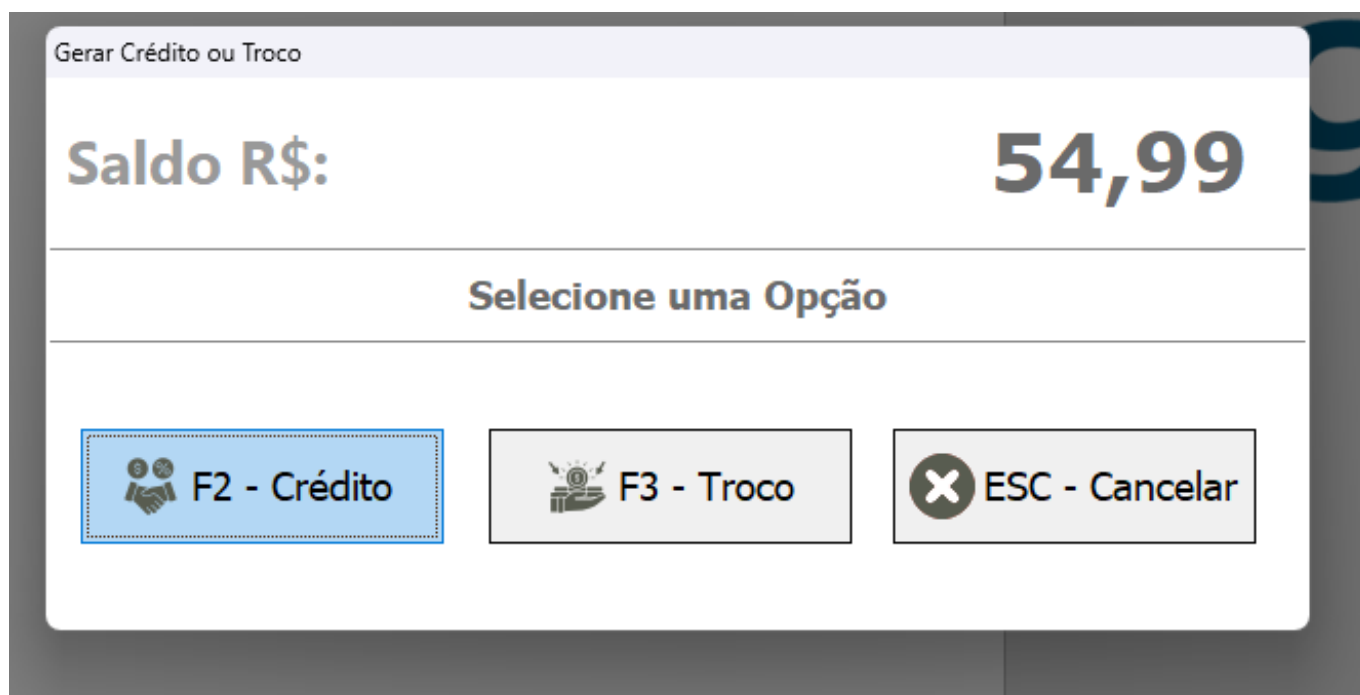
Confirma Forma de Pagamento e Valor? SIM NÃO

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**:

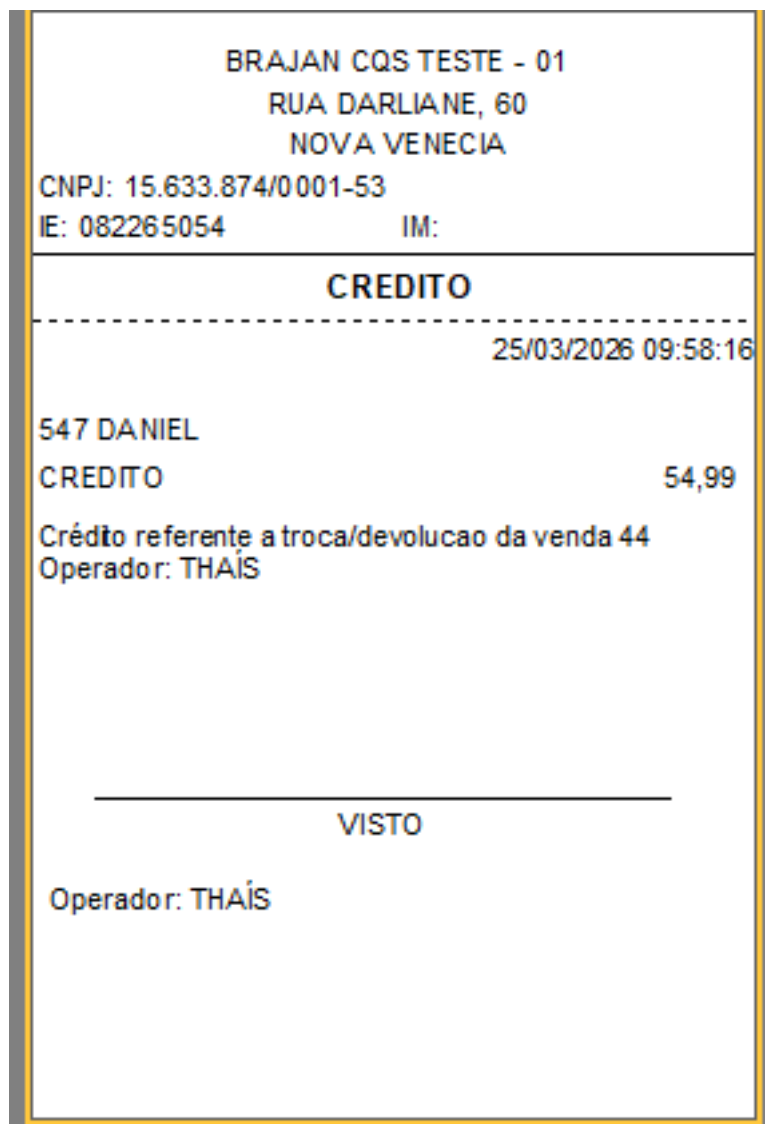


→ O sistema irá criar uma **parcela “em aberto” (a receber)** vinculada ao cliente.

4.1 Finalização

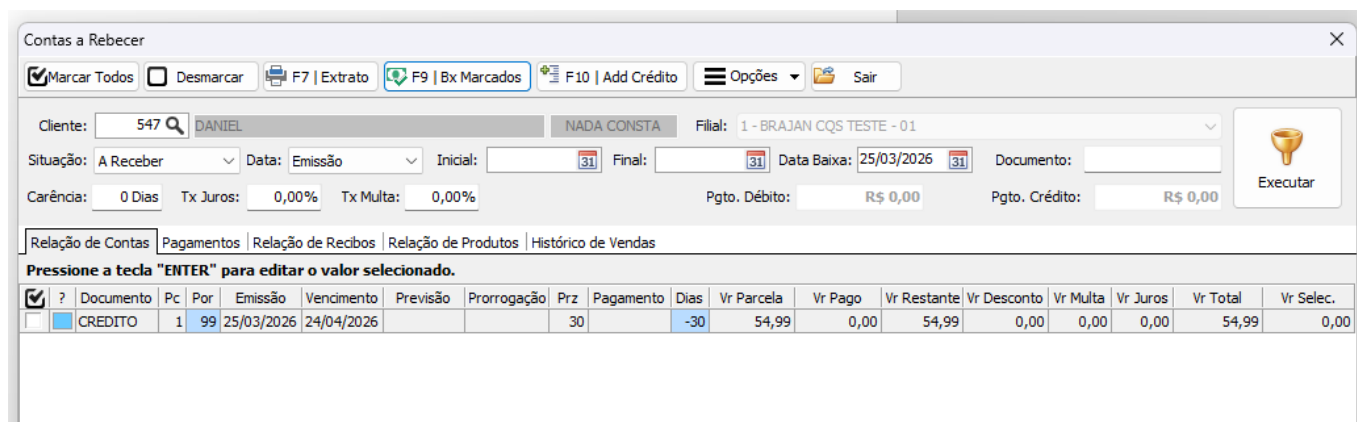
Ao concluir:

→ 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:

Contas a Receber

Cliente: 547 DANIEL NADA CONSTA Filial: 1 - BRAJAN CQS TESTE

Situação: A Receber Data: Emissão Inicial: 31 Final: 31 Data Baixa:

Carência: 0 Dias Tx Juros: 0,00% Tx Multa: 0,00% Pgto. Débito:

Relação de Contas | Pagamentos | Relação de Recibos | Relação de Produtos | Histórico de Vendas

Pressione a tecla "ENTER" para editar o valor selecionado.

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

Espécie: CREDIÁRIO Banco: Agência: Conta:

Parcelas a vencer Parcelas que vence hoje Parcelas vencidas Parcelas recebidas Parcelas em aberto

Vr. Parcelas: R\$ 57,48 Vr. Juros: R\$ 0,00 Vr. Desconto: R\$ 0,00

Vr. Parcelas: R\$ 54,99 Vr. Desconto: R\$ 0,00

Total Parcelas: R\$ 2,49 A Vencer: R\$ 57,48 Vr. Multa: R\$ 0,00

Total Vencido: R\$ 0,00 Vence Hoje: R\$ 0,00

Contas a Receber | Baixa

Filial: 1 BRAJAN CQS TESTE - 01 Data da Baixa: 25/03/2026

Cliente: 547 DANIEL

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 =

Forma de pagamento Valor R\$

Dinheiro: R\$ 2,49

Cheque à vista: 0

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

F2 | Confirmar Esc | Cancelar

5. Ajuste de estoque (importante)

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.

Cadastro de Produtos | Notas Fiscais de Emissão

F2 | Gravar Esc | Cancelar Importação

Emitente | Natureza da Operação | Opções Fiscais | Outras Informações

Filial: 1 Operação: 27 ... DEVOLUÇÃO DE VENDA - CLIENTE Suframa

Destinatário: 547 ... DANIEL Modelo: 55 Série: 1 Número: 000003724

Endereço: RUA SANTOS Estado: ES CPF/CNPJ: 222.695.290-06 Insc. Estadual: ISENT0

Vendedor: ... Comissão %: ... Tabela de Preço: ... Local de Estoque: ...

Tipo: Devolução Operação: Entrada CFOP: 1202 Data de Emissão: 25/03/2026 Data de Saída: // Hora de Saída: ...

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	

Cadastro de Produtos | Notas Fiscais de Emissão

Opções F2 | Incluir F3 | Alterar Del | Excluir Cancelar F7 | Imprimir Relatórios Marcar Todas Desmarcar 1 - BRAJAN CQS TESTE

Emitente | Natureza da Operação | Opções Fiscais | Outras Informações

Filial: 1 Operação: 27 ... DEVOLUÇÃO DE VENDA - CLIENTE Suframa

Destinatário: 547 ... DANIEL Modelo: 55 Série: 1 Número: 000003724

Endereço: RUA SANTOS Estado: ES CPF/CNPJ: 222.695.290-06 Insc. Estadual: ISENT0

Vendedor: ... Comissão %: ... Tabela de Preço: ... Local de Estoque: ...

Tipo: Devolução Operação: Entrada CFOP: 1202 Data de Emissão: 25/03/2026 Data de Saída: // Hora de Saída: ...

Produtos | Transportador | Faturamento | Observações | Outras Informações | Documento Referenciados | Local Entrega | Local de Retirada | Contábil | Exportação | Autorizados para o Download do XML | Fiscal

Tipo de Documento: Documento fiscal referenciado

Nota Fiscal

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:

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