LOGÍSTICA REVERSA E DIREITO DE ARREPENDIMENTO: IMPACTOS NA GESTÃO FINANCEIRA DAS INDÚSTRIAS MOVELEIRAS

Yasmin Hirata Rufato (PIBIC/CNPq/FA/UEM), Vilma Meurer Sela (Orientadora). E-mail: vmsela@uem.br

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Maringá, PR.

Administração/Administração Financeira

Palavras-chave: pós-venda; fluxo reverso; recuperação de valor.

RESUMO

Este estudo analisa como a logística reversa e o direito de arrependimento do consumidor se relacionam com a gestão financeira de indústrias moveleiras. A pesquisa, de abordagem qualitativa, foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e entrevistas com três empresas do setor, localizadas no Paraná. Os resultados evidenciaram que o frete constitui um dos principais fatores de custo da logística reversa e que produtos com maior nível de personalização apresentam maior dificuldade de reinserção no mercado e recuperação de valor. Verificou-se, ainda, que o controle de qualidade está diretamente relacionado à redução de itens destinados a reprocessamento. Embora as empresas pesquisadas não tenham relatado elevada frequência de devoluções totais decorrentes do direito de arrependimento, cada ocorrência pode gerar custos e perdas financeiras relevantes. Nesse contexto, as organizações buscam priorizar negociações, ajustes e reparos antes do reembolso integral. Conclui-se que a logística reversa e o direito de arrependimento repercutem na gestão financeira das empresas moveleiras, especialmente por meio dos custos operacionais, da recuperação do valor dos produtos e dos efeitos sobre a rentabilidade, reforçando a importância de sua integração à gestão estratégica e financeira.

INTRODUÇÃO

A logística reversa é compreendida como a área da logística empresarial responsável pelo retorno de produtos, materiais e peças para novo processo produtivo ou uso, assumindo também papel estratégico nas organizações como fonte de vantagem competitiva e agregação de valor (Valle e Souza, 2014). Além disso, apresenta relevância econômica, pois sua adequada gestão pode reduzir custos operacionais e possibilitar a recuperação de valor de produtos que ainda possuem vida útil (Luz e Boostel, 2019). Entretanto, os processos de retorno envolvem custos de transporte, armazenagem, inspeção e reprocessamento, que podem ser particularmente complexos na indústria moveleira.

Sob a perspectiva financeira, Brigham e Houston (2013) destacam a importância da análise de custos, fluxo de caixa e rentabilidade para a tomada de decisões. Nesse sentido, as operações de troca e devolução, embora relacionadas às áreas operacional e de atendimento ao consumidor, também repercutem na gestão financeira, ao gerar custos adicionais e alterar os fluxos financeiros das organizações.

Essa relação ganha relevância diante do direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, que assegura ao consumidor a possibilidade de desistir da contratação realizada fora do estabelecimento comercial, com a consequente devolução dos valores pagos (Brasil, 1990). Assim, o atendimento às exigências legais, associado aos custos dos processos reversos, evidencia a necessidade de integração entre logística, pós-venda e administração financeira.

Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo investigar como a política de logística reversa e o direito de arrependimento do consumidor se relacionam com a administração financeira na indústria de móveis, buscando compreender suas repercussões sobre o fluxo de caixa, as margens de lucro e as decisões orçamentárias das organizações.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa e foi desenvolvida por meio de entrevistas estruturadas realizadas com oito entrevistados, distribuídos em três empresas do setor moveleiro localizadas no estado do Paraná, sendo quatro participantes da Empresa 1, dois da Empresa 2 e dois da Empresa 3. A coleta de dados ocorreu entre os meses de abril e agosto, e as informações obtidas foram analisadas de forma descritiva, possibilitando sistematizar e compreender os principais aspectos relacionados à logística reversa, ao direito de arrependimento e às suas repercussões na gestão financeira das organizações investigadas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados evidenciaram que a logística reversa repercute principalmente sobre os custos operacionais, a recuperação do valor dos produtos, o fluxo financeiro e a necessidade de reprocessamento, sendo esses efeitos influenciados por fatores como a personalização dos móveis, o transporte e o controle de qualidade. A personalização dos móveis influencia diretamente a recuperação de seu valor após a devolução. Produtos com medidas, cores, revestimentos ou acabamentos específicos apresentam maior dificuldade de reinserção no mercado. Recuperar fisicamente um produto não significa necessariamente recuperar integralmente seu valor financeiro. Um móvel personalizado pode ser reparado ou reaproveitado, mas dificilmente será comercializado pelo mesmo valor originalmente pago. Em

consequência, pode haver necessidade de descontos ou aproveitamento parcial de componentes e matérias-primas.

O frete também foi apontado como uma das principais fontes de custos e dificuldades da logística reversa, envolvendo coleta, veículos adequados, mão de obra e, em alguns casos, desmontagem e reinstalação. Além dos custos diretos, um transporte inadequado pode provocar danos, aumentar a necessidade de reprocessamento e elevar as despesas da empresa.

Os entrevistados destacaram ainda a importância do controle de qualidade para a redução dos retornos. Falhas de fabricação, problemas de medidas, defeitos não identificados e danos no transporte ou manuseio estão entre as principais causas apontadas. Nesse sentido, investimentos em prevenção, treinamento e conferência podem contribuir para reduzir custos futuros com devoluções e reprocessamentos.

Quanto ao direito de arrependimento, as empresas relataram poucas situações de devolução total, priorizando, sempre que possível, a negociação com o cliente. Reparos, ajustes e substituição de componentes são utilizados como alternativas ao reembolso integral, buscando conciliar a satisfação do consumidor com a redução das perdas financeiras.

De modo geral, os resultados indicam que as devoluções geram custos financeiros diretos e indiretos, relacionados ao transporte, reprocessamento, depreciação dos produtos e tempo dos funcionários. Esses efeitos são mais expressivos no caso de móveis personalizados, cuja especificidade dificulta a revenda. Assim, evidencia-se a inter-relação entre logística reversa, gestão financeira e direito de arrependimento, destacando-se o transporte, o controle de qualidade e a personalização como fatores relevantes para os custos e para a recuperação do valor dos produtos devolvidos.

CONCLUSÕES

A pesquisa permitiu concluir que a logística reversa e o direito de arrependimento repercutem sobre a gestão financeira das empresas do setor moveleiro, especialmente por meio dos custos operacionais, da recuperação do valor dos produtos e dos processos de reprocessamento. Verificou-se, ainda, que a personalização dos móveis constitui uma dificuldade significativa para sua reinserção no mercado, enquanto o controle de qualidade assume papel estratégico na prevenção de devoluções e na redução de custos associados ao reprocessamento. Os casos de devolução total relacionados ao direito de arrependimento mostraram-se pouco frequentes nas empresas pesquisadas, que priorizam, quando possível, alternativas como reparos, ajustes e substituição de componentes.

Dessa forma, conclui-se que a logística reversa e o direito de arrependimento devem ser incorporados à gestão estratégica e financeira das empresas moveleiras, considerando seus reflexos sobre os custos, a rentabilidade e a tomada de decisões organizacionais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Estadual de Maringá, ao Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica, pelo apoio ao desenvolvimento desta pesquisa. Agradeço também a orientadora Vilma Meurer Sela por me instruir durante toda a pesquisa. Agradeço as empresas parceiras que se dispuseram a participar, assim como os colaboradores envolvidos em todo o trabalho.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, A. **Finanças corporativas e valor.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

Brasil. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União: seção 1**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 28 de fevereiro de 2026.

BRIGHAM, E. F.; HOUSTON, J. F. **Fundamentos da moderna administração financeira.** São Paulo: Cengage Learning, 2013.

LEITE, P. R. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade.** 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

LUZ, C. B.S.; BOOSTEL, Í. **Logística reversa**. Porto Alegre: Sagah, 2019.

VALLE, R.; SOUZA, R. G. **Logística reversa: processo a processo**. São Paulo: Atlas, 2014.