

É possível recorrer à comissão por cancelamento na B2W?

Saiba em quais situações a B2W permite que o seller recorra e solicite restituição da comissão

Maringá – PR, abril de 2021 - O B2W Marketplace representa hoje o maior comércio eletrônico da América Latina com mais de 17 milhões de clientes ativos e mais de 2 bilhões de visitas todos os anos. Atualmente, possui mais de 40 categorias de produtos e é a maior plataforma de marketplace do Brasil.

Como a primeira plataforma de SAC especializada para quem vende em marketplaces a centralizar o SAC de mais um canal de venda, o KONCILI, [plataforma líder na conciliação de repasses dos marketplaces](#), criado e desenvolvido pelo Grupo DB1, resolveu esclarecer um das principais dúvidas dos sellers, a comissão por cancelamento na B2W.

É preciso que o vendedor tenha em mente que a B2W sempre vai cobrar comissão, independentemente se o pedido foi cancelado pelo cliente ou pelo vendedor. No site da plataforma, você encontra a seguinte explicação:

“A comissão é a remuneração pelos serviços prestados no marketplace, como a intermediação de negócios e serviços de tecnologia. Desta forma, o valor da comissão será devido em todos os pedidos, até mesmo nos casos em que a entrega do produto não se concretizar ou for cancelada por qualquer motivo, exceto em casos que não houve a aprovação da compra”.

Ou seja, a B2W Marketplace cobra uma **comissão sobre o valor total de todas as vendas**. A taxa diz respeito ao uso da plataforma, ao serviço de avaliação de fraude e todos os processos sistêmicos, tecnológicos e de segurança.

Novas regras de comissão para B2W

Em fevereiro de 2021, entraram em vigor novas regras de comissão para serviços de entrega (B2W Entrega ou B2W Fulfillment). Essas atualizações também impactam a política de cobrança nos casos de pedidos cancelados.

Uma das mudanças se refere ao cancelamento do pedido dentro do prazo de expedição, quando o seller não precisa pagar nenhuma taxa. Ou seja, cancelamentos feitos em até 24hrs estão isentos da comissão.

Como recorrer e solicitar a restituição

A plataforma permite que o seller recorra e solicite restituição da comissão nas seguintes situações:

- Compra com suspeita de fraude;
- Cancelamento por culpa da B2W;
- Promoções realizadas sem a permissão do vendedor, em que se confirma um erro da plataforma;
- Outras situações ocasionadas pela empresa, e não pelo seller ou pelo cliente.

Caso o cancelamento se enquadre em algum desses cenários, a plataforma analisa a situação e pode estornar a comissão cobrada. No entanto, isso não significa que a restituição é garantida.

É preciso atenção, pois os lançamentos são feitos automaticamente pelo sistema da B2W e, por isso, pode haver cobranças indevidas. Ao realizar a conciliação dos repasses, é fundamental que o seller verifique todas as comissões por cancelamento.

Airton Ribeiro, Analista de Suporte do Koncili, destaca que “o controle e a gestão financeira são indispensáveis para manter qualquer negócio saudável. Um sistema que automatiza e otimiza esses processos garante que o seller receba corretamente todos os valores. Por isso investir em uma ferramenta de conciliação automática pode ser a solução para evitar prejuízo”.

Sobre o Koncili:

Criado e desenvolvido pelo [DB1 Group](#), o Koncili foi o primeiro [software de conciliação de pagamento dos marketplaces](#) do mercado. Agora, **em sua missão global, passa a se chamar Koncili com expansão dos negócios para a Argentina e Estados Unidos, levando o know-how já conquistado no e-commerce brasileiro.** O objetivo é oferecer inteligência financeira automatizada com a análise individual dos pedidos em cada marketplace, conferência das comissões, demonstração de todas as despesas e avaliação do custo real de cada venda, garantindo mais saúde para as empresas de maneira mais automatizada, ágil e prática. O Koncili já foi implementado por mais de 150 clientes como Angeloni, Mega Store, Onofre Eletro, MixTel Distribuidora, São Paulo Autopeças, entre outros. A plataforma faz a conciliação dos marketplaces Viavarejo, B2W, Magazine Luiza, Mercado Livre e Netshoes, entre outros. O Koncili já está preparado para realizar conciliações internacionais para marcas como Amazon, Walmart, Carrefour e Mercado Libre. Está integrado à plataforma VTEX, além dos ERPs Bling, Eccosys, EIVE e e-Millennium, e já nasceu com integração nativa com o ANYMARKET, uma [plataforma de vendas em marketplaces](#) também do [DB1 Group](#), além dos hubs Skyhub e IntegraCommerce. A plataforma já transaciona de R\$ 1,7 bi de GMV (Gross Merchandise Volume).

Mais informações: <https://www.koncili.com/>

Sobre o Grupo DB1:

O Grupo DB1 é formado por [empresas de tecnologia brasileiras, com sede em Maringá - PR - Brasil e bases operacionais no Brasil \(3\), Argentina \(1\) e Estados Unidos \(1\)](#). Tem 20 anos de experiência no mercado de tecnologia da informação e oferece software e serviços de

desenvolvimento para empresas (B2B). Sempre com posicionamento de produtos e serviços “premium” e de alta qualidade as empresas do grupo são líderes de mercado como ANYMARKET, Consignet, DB1 Global Software, DUCZ, Koncili, EIVE, Predize e o robô Tinbot. O grupo tem conquistado inúmeros prêmios de gestão e inovação e figura há 11 anos consecutivos entre as melhores empresas para se trabalhar pela GPTW (Great Place to Work). **O Grupo DB1 também foi reconhecido pelo Financial Times, um dos mais renomados jornais britânicos, como uma das 500 empresas que mais crescem nas Américas.** Com o lema “Sua luz move o universo DB1”, e como parte do Código de Cultura do grupo, todos na organização trabalham com o propósito de transformar o futuro e impactar a vida das pessoas e organizações por meio das soluções criadas pelo grupo.

Mais informações: <https://www.db1group.com/>

Atendimento à imprensa:

Neris Comunicação

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – alessandra@neris-comunicacao.com.br

Daniel Neris (13) 98881-9596 – daniel@neris-comunicacao.com.br

Ana Maria C. Garcia – Diretora de Marketing – (44) 3033-6300 – marketing@db1.com.br