

12

erros que fazem o fabricante *perder dinheiro* no Mercado Livre e na Shopee

O que mais dá errado no preço, no anúncio, na embalagem e no pós-venda de quem vende móvel direto nos marketplaces — e o que fazer em cada caso.

AVISO LEGAL

- Este material é informativo. Não é consultoria jurídica, contábil, fiscal nem garantia de vendas ou de resultado: cada fábrica tem custos, produtos e operação diferentes.
- Taxas, comissões e regras dos marketplaces mudam com frequência. Os valores citados foram conferidos em outubro de 2026 nas fontes listadas na última página. Antes de precificar, confira sempre na Central de Vendedores do Mercado Livre e na Central do Vendedor da Shopee.
- Mercado Livre e Shopee são marcas de seus respectivos donos. Este material não tem vínculo, patrocínio ou aprovação dessas empresas.
- Você pode compartilhar este PDF de graça, inteiro e sem alterações. Venda ou cópia parcial não são permitidas.

ANTES DE COMEÇAR

Quem fabrica tem vantagem. E perde dinheiro em lugares que a planilha não mostra.

Fabricante conhece o produto por dentro, controla o estoque, a embalagem e a peça de reposição. Nenhum revendedor tem isso. Mesmo assim, muita fábrica entra no Mercado Livre e na Shopee e vê o dinheiro escorrer pela taxa que não entrou na conta, pela caixa que chegou batida, pela peça que faltou e pela avaliação de uma estrela.

Este checklist reúne os 12 erros que mais se repetem. Os erros de preço saem das regras atuais das plataformas. Os de anúncio, embalagem e pós-venda saem do que os próprios compradores de móveis contam quando reclamam, em avaliações e em reclamações públicas. Nas reclamações públicas de 2024 a 2026, a lista se repete: chegou quebrado, faltou peça, a cor é outra, o manual não ajuda, ninguém responde.

Leia com uma caneta na mão e marque o que já acontece na sua fábrica. No fim tem uma página de checklist para colar na parede da expedição.

Preço

Erros 1 a 3 · antes de anunciar

Anúncio

Erros 4 a 6 · o que o comprador vê

Expedição

Erros 7 a 9 · da bancada à casa dele

Pós-venda

Erros 10 a 12 · quando algo dá errado

Cada erro tem três partes: **o erro**, **por que custa caro** e **o que fazer**. O que fazer é sempre coisa que dá para começar na própria fábrica, nesta semana, sem contratar ninguém.

— Um fabricante de móveis de Ubá-MG que vende produto próprio direto na Shopee

01 Usar a tabela de atacado como preço do marketplace

POR QUE CUSTA CARO

A tabela de atacado foi feita para o lojista, que compra em volume, paga o próprio frete e cuida do cliente final. No marketplace você vende uma peça por vez, paga comissão, entra na conta do frete e responde pelo pós-venda. Com o mesmo preço, toda essa diferença sai da sua margem.

O erro oposto também acontece: copiar o preço de vitrine do lojista e ficar caro na mesma tela em que o comprador compara tudo.

O QUE FAZER

- ☐ Monte o preço do marketplace do zero, a partir do custo de produção, e não a partir de outra tabela.
- ☐ Faça uma conta separada para cada canal. Mercado Livre e Shopee cobram de formas diferentes.
- ☐ Defina antes o mínimo que você aceita receber por peça, já com todas as cobranças descontadas. Abaixo dele, não anuncie.

02 Fazer a conta só com a comissão

POR QUE CUSTA CARO

A comissão é a parte que todo mundo vê, mas em 2026 as duas plataformas mudaram a forma de cobrar. No Mercado Livre, a tarifa de venda fica entre 10% e 14% no anúncio Clássico e entre 15% e 19% no Premium, conforme a categoria. Desde março de 2026, o custo por unidade dos itens abaixo de R\$79 virou um custo operacional variável por peso, medida e preço, e o custo de envio depende de peso e medida da caixa.

Na Shopee, desde 1º de março de 2026, a comissão do vendedor CNPJ varia por faixa de preço do item e vem com um valor fixo por item vendido. O Programa de Frete Grátis passou a valer para todas as lojas, e o comprador que paga no Pix ganha desconto conforme a faixa de preço.

O QUE FAZER · COLOQUE TUDO ISTO NA CONTA

- ☐ Comissão do tipo de anúncio e o valor fixo ou custo operacional por item.
- ☐ Sua parte do frete, imposto da nota, embalagem completa, reserva para devolução e anúncio pago.
- ☐ Confira os valores nas centrais de vendedor no dia em que for precificar. Eles mudam.

03 Cadastrar peso e medida “de olho”

POR QUE CUSTA CARO

Móvel é volume. O frete é cobrado pelo maior valor entre o peso na balança e o peso calculado pelo tamanho da caixa, o chamado peso cubado. O Mercado Livre usa essa regra no cálculo do frete, e a Shopee passou a conferir peso e medida eletronicamente desde fevereiro de 2026.

Medida cadastrada para menos vira cobrança extra depois. Medida para mais faz você pagar um frete que não precisava, e esse custo vai direto para o preço.

O QUE FAZER

- ☐ Pese e meça a caixa pronta e fechada, com tudo dentro. Não o móvel.
- ☐ Cadastre peso e medida uma vez por produto no seu ERP (Bling ou outro) e puxe dali para os anúncios.
- ☐ Mudou a embalagem? Atualize o cadastro no mesmo dia.
- ☐ Teste caixas mais justas. No peso cubado, cada centímetro sobrando custa.

BLOCO 2 · ANÚNCIO

04 Foto bonita que mostra uma cor que o móvel não tem

POR QUE CUSTA CARO

“Chegou de outra cor” aparece com frequência nas reclamações de estofado e de móvel com acabamento. Luz de estúdio, filtro e edição mudam o tom do tecido e da madeira. O comprador não reclama que a foto era bonita: reclama que foi enganado. E móvel devolvido é volume grande voltando para a fábrica.

O QUE FAZER

- ☐ Fotografe com luz natural e mostre ao menos uma foto sem tratamento de cor.
- ☐ Inclua uma foto de perto do tecido ou da textura da madeira.
- ☐ Use o mesmo nome de cor no anúncio, na etiqueta da caixa e na nota.
- ☐ Se usar IA para melhorar a foto, mexa em fundo e enquadramento. Nunca em cor, forma ou acabamento do móvel.

05 Anúncio sem as medidas que o comprador precisa

POR QUE CUSTA CARO

Quem compra móvel pela internet quer saber se cabe: na parede, no vão da porta, no elevador. Medida incompleta vira pergunta que atrasa a venda, ou vira devolução de algo que “parecia maior na foto”.

Também aparece muita reclamação de informação que só se descobre depois da montagem, como um móvel que precisa ser preso na parede para ficar em pé e o anúncio não dizia.

O QUE FAZER

- ☐ Informe largura, altura e profundidade totais e as medidas de uso: altura do assento, profundidade útil, vão interno.
- ☐ Informe tamanho e peso da caixa. Ajuda o comprador a planejar a entrega e evita surpresa na portaria.
- ☐ Coloque uma imagem com as medidas desenhadas sobre o móvel.
- ☐ Se precisa fixar na parede, de montador ou de ferramenta especial, diga no anúncio.

06 Prometer no anúncio o que a expedição não garante

POR QUE CUSTA CARO

Brinde, “acompanha almofada”, kit, prazo curto. Cada promessa é mais um item que alguém precisa lembrar de colocar na caixa. Quando não vem, o comprador abre reclamação mesmo que o móvel esteja perfeito, e a reclamação fica pública com o nome da sua loja.

O QUE FAZER

- ☐ Só anuncie o que sai em todas as caixas, inclusive na semana mais corrida.
- ☐ Se tem brinde ou acessório, ele entra na lista de conferência da embalagem (erro 8).
- ☐ Prometa um prazo de postagem que a fábrica cumpre com folga.
- ☐ Revise o texto do anúncio sempre que mudar tecido, puxador, pé ou ferragem.

07 Embalar para o caminhão do lojista, não para a esteira do marketplace

POR QUE CUSTA CARO

Para o lojista, o móvel sai no caminhão, em pé, carregado por quem sabe o que está levando. No marketplace a caixa passa por coleta, centro de distribuição, esteira, pilha e entrega, na mão de gente que não sabe o que tem dentro.

É uma das reclamações que mais se repetem: chapa rachada, quina batida, tampo amassado. E muitas vezes o dano só aparece na hora de montar, quando o cliente já pagou montador.

O QUE FAZER

- ☐ Proteja quinas e bordas com cantoneira. Elas são o primeiro ponto a bater.
- ☐ Nada solto dentro da caixa: peça não pode bater em peça.
- ☐ Use caixa que aguente ser empilhada. Seta e "frágil" ajudam, mas não substituem embalagem.
- ☐ Faça o teste: mande uma caixa para um conhecido em outra cidade e peça para ele abrir filmando.

08 Fechar a caixa sem conferir peça e ferragem

POR QUE CUSTA CARO

"Faltou peça", "veio peça de outro tamanho", "a etiqueta diz uma cor e dentro tem outra". Esse erro costuma nascer na separação, não na produção. Para o comprador, sem uma peça o móvel inteiro não serve.

O QUE FAZER

- ☐ Tenha uma lista de conferência por produto, colada na bancada de embalagem.
- ☐ Coloque as ferragens em saquinho fechado e identificado.
- ☐ Tire uma foto da caixa aberta antes de fechar. Ela ajuda você numa mediação.
- ☐ Confira a etiqueta da caixa (cor e variação) contra o pedido, não contra a memória.

09 Manual que só o seu montador entende

POR QUE CUSTA CARO

Na fábrica, o montador monta de olho. Em casa, o cliente monta sozinho ou paga alguém que nunca viu o seu móvel. As reclamações se repetem: letra miúda, passo pulado, parafuso diferente do desenho, furação que não alinha. Montagem errada vira “defeito” na avaliação.

O QUE FAZER

- ☐ Peça para alguém de fora da fábrica montar usando só o manual, e anote onde travou.
- ☐ Numere peças e saquinhos de ferragem igual ao manual, com a lista de ferragens e quantidades logo no início.
- ☐ Grave um vídeo curto de montagem e ponha um QR code no manual. A IA ajuda a escrever o passo a passo a partir do vídeo.

BLOCO 4 · PÓS-VENDA

10 Não ter peça de reposição nem prazo para mandar

POR QUE CUSTA CARO

Quando uma lateral chega quebrada, o comprador não quer devolver um móvel pesado e já desembalado. Ele quer a peça. Se a fábrica não tem a peça separada nem diz um prazo, um problema que se resolvia com uma peça vira devolução completa, mediação e avaliação ruim. “Não informam a data de envio da peça” aparece com frequência em reclamações públicas.

O QUE FAZER

- ☐ Mantenha estoque das peças que mais sofrem no transporte: tampos, laterais, frentes, pés.
- ☐ Dê um prazo concreto já na primeira resposta, e cumpra.
- ☐ Para dano pequeno, ofereça a escolha entre peça nova e abatimento, dentro das regras da plataforma.
- ☐ Fale com o comprador só pelo chat do marketplace. As plataformas restringem contato por fora.

11

Responder “a mediação é com o marketplace”

POR QUE CUSTA CARO

Nas reclamações públicas é comum ver loja e plataforma jogando o problema uma para a outra, com o consumidor contando tudo em público. Mesmo quando a plataforma resolve, quem fica com a nota ruim é a sua loja.

Com móvel grande é pior: o comprador não consegue reembalar uma peça enorme nem levar a caixa até uma agência de coleta.

O QUE FAZER

- ☐ Responda perguntas e mensagens rápido, antes que o comprador abra reclamação.
- ☐ Assuma o problema na primeira mensagem, mesmo que a avaria tenha sido no transporte. Discutir isso é assunto seu com a plataforma, não com o cliente.
- ☐ Antes de pedir devolução de móvel grande, veja se peça ou abatimento resolve.
- ☐ Conheça as regras de devolução e coleta de itens volumosos em cada plataforma.

12

Não ler as próprias avaliações, nem as do concorrente

POR QUE CUSTA CARO

Avaliação e pergunta de comprador são um relatório de qualidade de graça. As mesmas reclamações aparecem mês após mês. Quem lê corrige antes. Quem não lê descobre pela reputação, que no Mercado Livre também mexe no custo do frete.

O QUE FAZER

- ☐ Uma vez por mês, leia as avaliações de 1 a 3 estrelas da sua loja e dos principais concorrentes do seu produto.
- ☐ Anote o que reclamaram e em que etapa o problema nasceu: produção, embalagem, anúncio ou atendimento.
- ☐ Escolha um problema por mês para corrigir na fábrica.
- ☐ Use IA para agrupar: cole as avaliações e peça uma lista dos problemas que se repetem.

Checklist dos 12 erros

Marque o que já está resolvido na sua fábrica. O que ficar em branco é por onde começar.

☐	01	PREÇO	Preço do marketplace feito do zero , a partir do custo, com mínimo por peça definido.
☐	02	PREÇO	Conta com tudo: comissão, valor fixo, frete, imposto, embalagem, devolução e anúncio pago.
☐	03	PREÇO	Peso e medida da caixa fechada cadastrados e atualizados no ERP.
☐	04	ANÚNCIO	Foto com a cor real , foto de perto do tecido e o mesmo nome de cor em tudo.
☐	05	ANÚNCIO	Medidas totais e de uso , medida da caixa e avisos de montagem no anúncio.
☐	06	ANÚNCIO	Só promete o que sai em todas as caixas , com prazo de postagem folgado.
☐	07	EXPEDIÇÃO	Embalagem feita para esteira e pilha , com quinas protegidas e teste de envio.
☐	08	EXPEDIÇÃO	Conferência por produto , ferragem em saquinho e foto da caixa antes de fechar.
☐	09	EXPEDIÇÃO	Manual testado por alguém de fora , peças numeradas e vídeo de montagem.
☐	10	PÓS-VENDA	Peças de reposição em estoque e prazo concreto na primeira resposta.
☐	11	PÓS-VENDA	Assume o problema e resolve com peça ou abatimento antes da devolução.
☐	12	PÓS-VENDA	Leitura mensal das avaliações , suas e dos concorrentes, com um problema corrigido por mês.

Evitar os erros é metade do caminho. A outra metade é montar o canal.

Este checklist mostra onde o fabricante perde dinheiro. O e-book **Da Fábrica ao Marketplace** mostra, passo a passo, como montar a venda direta no Mercado Livre e na Shopee como um segundo canal da sua fábrica, sem depender só do lojista.

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Por que o fabricante tem vantagem no marketplace | 5 | Frete e embalagem de móvel sem prejuízo e sem avaria |
| 2 | Contas, CNPJ, nota fiscal e ERP antes do primeiro anúncio | 6 | Reputação, perguntas e pós-venda |
| 3 | Qual produto da linha anunciar primeiro e como calcular o preço | 7 | Revenda: transformar outros vendedores em canal |
| 4 | Anúncio que vende, com prompts de IA prontos | 8 | Plano dos primeiros 30 dias |

Bônus: planilha de precificação com as taxas dos dois marketplaces e 30 prompts de IA para título, descrição e ficha técnica.

R\$97

à vista no Pix ou no cartão, ou parcelado no cartão.

O número e o valor de cada parcela aparecem no checkout, antes de pagar.

7 dias para pedir reembolso integral (direito de arrependimento, art. 49 do CDC).

Quero o e-book

book.mobservicos.com.br/ebook

O e-book ensina um método e mostra como uma fábrica pode organizar esse canal. Ele não garante vendas nem faturamento: o resultado depende do seu produto, do seu preço e da sua operação.

FONTES · CONFERIDAS EM OUTUBRO DE 2026

Tarifas e efeito da reputação no frete do Mercado Livre: ecommercenapratica.com/quanto-custa-vender-no-mercado-livre · yav.com.br/blog/quanto-custa-vender-mercado-livre-2026 · ferax.com.br (novas tarifas a partir de 02/03/2026). Peso volumétrico no Mercado Livre: site.shoppingdeprecos.com.br (ajustes de julho de 2024). Comissão, Frete Grátis e desconto no Pix da Shopee: marketplace.anymarket.com.br/mudanca-de-comissao-shopee · upseller.com/pt/blog-article-619 · actana.com.br/blog/mudancas-na-shopee-em-2026. Conferência de peso e cubagem na Shopee: tributei.net/blog/como-precificar-na-shopee. Reclamações de compradores de móveis: casos públicos no Reclame Aqui envolvendo compras de móveis no Mercado Livre e na Shopee, 2024 a 2026. Nenhuma loja ou fabricante reclamado é citado pelo nome. Valores oficiais e atualizados: Central de Vendedores do Mercado Livre e Central do Vendedor da Shopee.