Política de Entrega e Extravio:

Consideramos a entrega concluída mediante confirmação no rastreio logístico, com apoio de comprovantes como foto no local, assinatura digital ou registro de recebedor. Caso o cliente **não reconheça a entrega**, é necessário informar em até **10 dias corridos após o status "entregue"** para facilitar a apuração. Passado esse prazo, a análise será realizada, mas pode estar sujeita a limitações logísticas.
Toda reclamação será tratada com base no Código de Defesa do Consumidor e analisada individualmente.

Base Legal Principal: Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei 8.078/1990

1. Responsabilidade objetiva do fornecedor

Art. 14: O fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pela reparação de danos causados ao consumidor por defeitos na prestação do serviço, como extravio, atraso ou não entrega.

2. Dever de informação

Art. 6º, III: É direito básico do consumidor ter informações claras e adequadas sobre o serviço contratado, inclusive rastreamento e status da entrega.

3. Reembolso ou reenvio obrigatório

Se o produto for extraviado, o consumidor tem direito a:

- Reembolso integral do valor pago, incluindo frete, ou
- Envio de um novo produto sem custo adicional (à escolha do consumidor).

4. Prazos de resposta e solução

O CDC determina que o problema deve ser resolvido em até 30 dias após reclamação formal. Após esse prazo, o consumidor pode optar por:

Cancelamento e devolução total do valor;

Troca do produto;

Desconto proporcional.

📦 **Casos com os Correios (Resolução 396/2021 da Anatel)**

Em encomendas postais, os Correios são responsáveis pelo ressarcimento em caso de extravio, conforme valor declarado da postagem e tipo de serviço (PAC, SEDEX etc.).

A indenização pode incluir:

- Valor do objeto (se declarado);
- Reembolso de frete;
- Indenização por danos morais (casos excepcionais, via judicial).

O que precisa ser ajustado para respeitar a lei:

❌ "**Não é aceito o extravio**" se houver assinatura/foto
→ **Ilegal** afirmar isso de forma absoluta. Mesmo com comprovante, o CDC garante o direito de o consumidor contestar se não recebeu o produto. O consumidor pode alegar:

- Assinatura falsa;
- Entrega em endereço errado;
- Recebimento por terceiros sem autorização.

❌ **10 dias** como limite inegociável para **reclamação**
→ Embora seja razoável pedir que o cliente informe rapidamente, o CDC garante o direito de reclamação por **até 30 dias** (produto não durável) ou **90 dias** (produto durável) a partir do conhecimento do problema.