

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO, TROCA E REEMBOLSO DE PRODUTOS

Última Atualização: 17 de agosto de 2025

A presente Política de Devolução, Troca e Reembolso (“Política”) estabelece as condições e os procedimentos para a devolução, troca e reembolso de produtos adquiridos na plataforma Feira.Casa (website www.feiracasa.com.br e aplicativo móvel). Nosso objetivo é garantir sua satisfação e cumprir com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Ao realizar compras em nossa Plataforma, você concorda com os termos e condições descritos nesta Política, em conjunto com nossos Termos de Uso, Política de Privacidade, Política de Compra e Pagamento e Política de Entrega e Retirada.

Importante: O Feira.Casa atua como intermediador entre consumidores e feirantes/pequenos produtores. A responsabilidade primária pela qualidade e conformidade dos produtos é do feirante/produtor vendedor. Entretanto, o Feira.Casa prestará o suporte necessário para mediar e auxiliar na resolução de quaisquer solicitações de devolução, troca ou reembolso.

1. DIREITO DE ARREPENDIMENTO (DESISTÊNCIA DA COMPRA)

De acordo com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, você pode desistir da compra de um produto adquirido online no prazo de até **7 (sete) dias corridos**, a contar da data de recebimento do produto.

Condições para a desistência:

- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, sem indícios de uso, com todos os acessórios (se houver) e acompanhado da nota fiscal ou comprovante de compra.
- Para **produtos perecíveis** (alimentos frescos, frutas, verduras, carnes, laticínios, produtos de padaria/confeitaria, etc.), o direito de arrependimento aplica-se apenas se o produto estiver em perfeitas condições, sem sinais de violação da embalagem original, manipulação ou deterioração devido ao manuseio inadequado após o recebimento. Dada a natureza desses produtos, a comunicação da desistência e a devolução devem ser imediatas para garantir a integridade do item.

Procedimento para solicitação:

1. Entre em contato com o suporte do Feira.Casa através do e-mail [suporte@feira.casa] ou pelo chat na Plataforma, informando o número do

pedido e o motivo da desistência, dentro do prazo de 7 (sete) dias corridos após o recebimento.

2. Nossa equipe orientará sobre os procedimentos para a devolução do produto ao feirante/produtor. Isso pode envolver a coleta do item ou a instrução para o envio.
3. Após o recebimento do produto pelo feirante/produtor e a verificação de suas condições (conforme descrito acima), o reembolso será processado.

2. PRODUTO COM DEFEITO OU NÃO CONFORME O ANÚNCIO

Caso o produto apresente defeito de fabricação, esteja estragado, deteriorado, ou não esteja conforme a descrição, peso, quantidade ou qualidade anunciada, você pode solicitar a troca ou reembolso.

Prazos para solicitação:

- **Produtos perecíveis:** O prazo para reclamar vícios aparentes ou de fácil constatação é de **24 (vinte e quatro) horas** a partir do recebimento. Para vícios ocultos (que não podem ser identificados de imediato), o prazo é de 30 (trinta) dias para produtos não duráveis, a partir da descoberta do vício, conforme Art. 26 do CDC.
 - **Recomendamos fortemente** que, ao receber produtos perecíveis, você os inspecione imediatamente. Qualquer não conformidade deve ser comunicada o mais rápido possível para permitir a verificação e a resolução adequada.
- **Produtos não perecíveis/duráveis:** O prazo para reclamar vícios aparentes ou de fácil constatação é de **90 (noventa) dias** a partir do recebimento, conforme Art. 26 do CDC.

Condições para a devolução/troca:

- O produto deve ser devolvido em sua embalagem original, com todos os acessórios (se houver) e acompanhado da nota fiscal ou comprovante de compra.
- A não conformidade ou o defeito deve ser claramente identificado. Fotos e vídeos são altamente recomendados para comprovação.

Procedimento para solicitação:

1. Entre em contato com o suporte do Feira.Casa através do e-mail [suporte@feira.casa] ou pelo chat na Plataforma, informando o número do pedido, descrevendo detalhadamente o defeito ou a não conformidade, e anexando fotos/vídeos que comprovem o problema. Faça isso dentro do

prazo aplicável (24 horas para perecíveis com vício aparente, 90 dias para não perecíveis, ou 30 dias a partir da descoberta do vício oculto).

2. Nossa equipe fará a intermediação com o feirante/produtor responsável para analisar a situação.
3. Após a análise e confirmação do defeito/não conformidade, o feirante/produtor terá um prazo de até 30 (trinta) dias para solucionar o problema (troca por produto igual, reparo etc.), conforme Art. 18 do CDC.
4. Caso o problema não seja solucionado no prazo de 30 dias, você poderá optar por:
 - Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.
 - Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada.
 - Abatimento proporcional do preço, se optar por ficar com o produto.

3. CRITÉRIOS PARA ACEITAÇÃO DA DEVOLUÇÃO/TROCA

Para que a devolução ou troca seja aceita, os produtos devem atender aos seguintes critérios:

- **Embalagem Original:** O produto deve ser devolvido na embalagem original, sem rasgos, amassados ou violações (exceto para produtos perecíveis que apresentem vício na embalagem no momento do recebimento).
- **Integridade do Produto:** O produto não deve apresentar indícios de uso indevido ou má manipulação que não estejam relacionados ao defeito reclamado.
- **Acessórios e Manuais:** Todos os acessórios e manuais que acompanham o produto devem ser devolvidos.
- **Comprovante de Compra:** É indispensável a apresentação da nota fiscal ou do comprovante de compra.

4. REEMBOLSO

O reembolso será processado após a aceitação da devolução ou quando a solução de troca não for possível ou desejada pelo consumidor.

- **Forma de Reembolso:** O reembolso será realizado preferencialmente pela mesma forma de pagamento utilizada na compra:
 - **Pix:** O estorno será creditado na sua conta Pix em até [prazo, ex: 3 a 5 dias úteis] após a aprovação do reembolso.

- **Cartão de Crédito/Débito:** O estorno ocorrerá na fatura do seu cartão. O prazo para o crédito aparecer pode variar de acordo com a administradora do cartão, geralmente ocorrendo em até 2 (duas) faturas subsequentes à data de solicitação do reembolso.
- **Valores:** O valor a ser reembolsado será o valor total pago pelo produto, incluindo o frete (se houver, no caso de devolução integral por arrependimento ou defeito).

5. PRODUTOS PERECÍVEIS: ATENÇÃO ESPECIAL

Devido à natureza de produtos como frutas, verduras, carnes, laticínios, produtos de padaria e outros alimentos frescos, a inspeção no ato do recebimento e a comunicação imediata de qualquer problema são cruciais.

- **Inspeção no Recebimento:** Recomendamos que você inspecione cuidadosamente todos os produtos perecíveis no momento da entrega ou retirada. Verifique a aparência, frescor, integridade da embalagem e temperatura (se aplicável).
- **Comunicação Imediata:** Em caso de qualquer não conformidade (produto estragado, mofado, com odor estranho, embalagem violada, etc.), recuse o recebimento e/ou entre em contato com o suporte do Feira.Casa em até **24 (vinte e quatro) horas** após o recebimento, anexando fotos e vídeos que comprovem o problema. A comunicação fora deste prazo pode dificultar a análise e a solução do problema, pois a deterioração natural pode ter ocorrido após a entrega/retirada.

6. ALTERAÇÕES NESTA POLÍTICA

Esta Política de Devolução, Troca e Reembolso pode ser atualizada periodicamente para refletir as mudanças em nossas práticas ou na legislação aplicável. A data da última atualização será indicada no início desta Política.

7. CONTATO

Para solicitar uma devolução, troca, reembolso ou para qualquer dúvida relacionada a esta Política, entre em contato com nossa equipe de suporte:

Feira.Casa E-mail: contato@feiracasa.com.br Telefone: 61-99153-0182