

## Política de Direito de Arrependimento

### 1. Objetivo

Esta política estabelece procedimentos internos para assegurar o cumprimento dos direitos dos consumidores, conforme estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, garantindo o direito de arrependimento nas situações de fornecimento de bens e prestação de serviços à distância ou fora do estabelecimento comercial.

### 2. Âmbito de Aplicação

Aplica-se a todas as transações realizadas fora do estabelecimento físico da empresa (por exemplo, vendas online, por telefone, domicílio, etc.) ou por meio digital, em respeito a previsão do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

*Artigo 49: O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.*

*Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.*

### 3. Procedimentos

**Informação Clara ao Consumidor:** Todos os funcionários responsáveis pela venda devem informar claramente aos consumidores sobre o direito de arrependimento de 7 dias. Esta informação deve estar visível também em todos os canais de venda fora do estabelecimento.

**Registro de Recebimento:** A empresa deve registrar a data de entrega do produto ou a data de início da prestação do serviço para monitorar o período de arrependimento de 7 dias.

**Processo de Arrependimento:** O consumidor deve informar à empresa sobre sua decisão de se arrepender da compra dentro do prazo de 7 dias, através de um meio de comunicação. A empresa deve fornecer um formulário padrão de arrependimento para facilitar o processo.

**Devolução dos Produtos:** O consumidor deve devolver os produtos em perfeito estado de conservação. A empresa deve orientar claramente sobre como e onde os produtos devem ser devolvidos.

**Reembolso:** O reembolso deve incluir todos os valores pagos pelo consumidor, incluindo custos de entrega, este deve ser realizado após o recebimento do produto devolvido ou após a formalização do arrependimento para serviços. O reembolso deve ser realizado utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor, salvo acordo em contrário.

**Capacitação dos Colaboradores:** Todos os colaboradores envolvidos nas vendas e no atendimento ao consumidor devem receber treinamento regular sobre os direitos do consumidor, incluindo o direito de arrependimento.

**Monitoramento e Avaliação:** A empresa deve monitorar regularmente a aplicação desta política e avaliar sua eficácia, fazendo ajustes conforme necessário para garantir o respeito aos direitos dos consumidores.

#### **4. Conclusão**

Esta política é essencial para assegurar que tanto os consumidores quanto a empresa compreendam seus direitos e obrigações dentro do contexto do direito de arrependimento. A adoção e a implementação eficaz desta política são essenciais para manter a conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e para fortalecer a confiança do consumidor na empresa.