NT-11 · Falhas e devoluções

Quando a entrega falha: e-mail recusado e número sem WhatsApp

Recusa do servidor de e-mail (5xx) e falha do WhatsApp também ficam registradas e carimbadas. Provam a tentativa e o motivo.

Versão 1.0 · vigente desde 29/11/2026 · explica os registros: E-mail recusado, WhatsApp não entregue, E-mail atrasado

E-mail recusado (devolução definitiva): o servidor de destino respondeu com código da família 5xx, por exemplo endereço inexistente ou caixa desativada. A ARChegou registra e carimba a resposta do servidor. Não reenvia automaticamente para o mesmo endereço, porque a recusa é definitiva.

Atraso: respostas 4xx são temporárias (caixa cheia, servidor ocupado). O envio é tentado de novo automaticamente, e o atraso fica registrado como indício.

WhatsApp não entregue: a Meta informa o motivo (número sem WhatsApp, número bloqueado para mensagens de empresa, entre outros). O registro guarda o código e o motivo.

Uma notificação pode ter os dois canais. Basta um entregar para a notificação ter prova de entrega.

O QUE PROVA

- Que houve tentativa de entrega no endereço ou número informado, quando, e o motivo da recusa dado pelo destino.

O QUE NÃO PROVA

- Entrega ou conhecimento do conteúdo pelo destinatário.

Base técnica e legal

- RFC 5321 (SMTP: códigos de resposta 2xx, 4xx e 5xx)
- CPC, art. 369 (todos os meios legais e moralmente legítimos de prova)

Como citar

```
ARChegou (LCS Intermediações de Negócios Digitais Ltda.). Nota técnica NT-11, versão 1.0, de 29/11/2026: Quando a entrega falha: e-mail recusado e número sem WhatsApp. Disponível em: https://archegou.com.br/notas-tecnicas/NT-11.
```

Documento assinado digitalmente pela LCS Intermediações de Negócios Digitais Ltda. (CNPJ 48.927.689/0001-20), que opera a ARChegou, com certificado ICP-Brasil. Confira a assinatura em validar.iti.gov.br. Descrição técnica do funcionamento da plataforma; não é parecer jurídico sobre um caso concreto.