

Última atualização em 02/09/2024

## Erros

### Possíveis erros ao trabalhar com reclamações

Ao gerir reclamações, é possível que te depares com os seguintes erros. É crucial que entendas a causa de cada um e saibas como corrigi-los, para gerenciar eficientemente a situação. Aqui tens a informação necessária para identificar e resolver esses problemas.

```
{
  "message": "You don't have permission to access the resource",
  "error": "forbidden_error",
  "status": 403,
  "cause": []
}
```

#### Recurso não encontrado:

```
{
  "message": "Resource not found",
  "error": "business_logic_error",
  "status": 404,
  "cause": []
}
```

#### Usuário não autorizado:

```
{
  "message": "user not authorized",
  "error": "unauthorized_request_error",
  "status": 401,
  "cause": []
}
```

#### Erro interno:

```
{
  "message": "Internal Server Error",
  "error": "internal_server_error",
  "status": 500,
  "cause": []
}
```

#### Indica que o usuário enviou muitas solicitações em um determinado período:

```
{
  "message": "Too Many Requests",
  "error": "too_many_requests",
  "status": 429,
  "cause": []
}
```

#### Tivemos um erro interno:

```
{
  "message": "Bad Gateway",
  "error": "bad_gateway",
  "status": 502,
  "cause": []
}
```

#### Servidor em manutenção:

```
{
  "message": "Service not available",
  "error": "service_not_available",
  "status": 503,
  "cause": []
}
```

#### Não conseguimos responder a tempo:

```
{
  "message": "Gateway Timeout",
  "error": "gateway_timeout",
  "status": 504,
  "cause": []
}
```

## Api Errors

#### Anexo não encontrado::

```
{
  "message": "Attachment not found [claim: $claim_id - fileName: $file_name]",
  "error": "business_logic_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Ação enable\_partial\_refund não disponível para o player::

```
{
  "message": "Action allow_partial_refund not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Reembolso de ação não disponível para o player::

```
{
  "message": "Action refund not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Ação open\_dispute não disponível para o player:

```
{
  "message": "Action open_dispute not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Ação enable\_return não disponível para o player:

```
{
  "message": "Action allow_return not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Ação send\_message\_to\_complainant não disponível para o player:

```
{
  "message": "Action send_message_to_complainant not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Ação send\_message\_to\_mediator não disponível para o player:

```
{
  "message": "Action send_message_to_mediator not available for player",
  "error": "bad_request_error",
  "status": 400,
  "cause": []
}
```

Metadata

Disponibilizaremos no header das chamadas o campo **metadata**, que fornecerá informações relevantes para o processamento da solicitação em caso de erro não bloqueante. Esta informação será apresentada em formato JSON, permitindo sua conversão em um objeto. O campo **metadata** incluirá os seguintes dados:

Campo	Tipo	Descrição	Exemplo
execution_details	List<MetadataExecutionDetail>	Lista com os detalhes das consultas realizadas sem sucesso	[{"id":"buyer_not_authorized","type":"error","message":"User not authorized, you must be the Seller to access this information","suggested_action":"check_user"}]

Descrição do objeto MetadataExecutionDetail:

Campo	Tipo	Tamanho máximo	Descrição	Exemplo
id	String	40 caracteres	ID referente ao detalhe da execução.	"buyer_not_authorized"
type	String	10 caracteres	Tipo do detalhe da execução. Possíveis valores: <ul style="list-style-type: none"><li>• info: informativo</li><li>• warning: aviso</li><li>• error: erro</li></ul>	"warning"
message	String	100 caracteres	Mensagem descritiva informando qual foi o erro que ocorreu.	"User not authorized, you must be the Seller to access this information"

Campo	Tipo	Tamanho máximo	Descrição	Exemplo
suggested_action	String	20 caracteres	Ação sugerida a tomar. Possíveis valores: <ul style="list-style-type: none"><li>• retry: tente novamente</li><li>• check_user: verifique o usuário enviado</li><li>• check_documentation: reveja a documentação</li><li>• wait_to_retry: tente novamente mais tarde</li></ul>	"check_user"

Seguinte: [Devoluções](#)