

[Request received]

De : Eduarda Santos (Support)
<suporte@smartorderbr.zendesk.com>

ter, 02 de set. de 2025 15:11
1 anexo

Assunto : [Request received]

Para : Procon Maracanaú
<procon@maracanau.ce.gov.br>

Responder para : Support <suporte+id97M3YW-KD910@smartorderbr.zendesk.com>



Your request (13771756) has been received and is being reviewed by our support staff.

To add additional comments, reply to this email.

Please be on the look of your Spam or Junk folder as our support response might be directed to those folders.

This email is a service from Smart Order Brazil.

[97M3YW-KD910]

CARTA RESPOSTA ANTONIO FRANCISCO ALVES DE SOUZA Assinada.pdf
316 KB

StanleyBlack&Decker

Black & Decker do Brasil Ltda.
Rod.BR 050 – Km 167 – Lote 05 Parte
– Quadra 1
Distrito Industrial II
38064-750 – Uberaba – MG



AO Pro Consumidor

Processo Administrativo: 24.03.0564.001.00004-3

BLACK & DECKER DO BRASIL LTDA., pessoa jurídica de direito privado, com sede e fábrica na Rod. BR 050, s/nº, KM 167, Lote 05 - Parte, Quadra 01, Distrito Industrial II, Uberaba-MG, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 53.296.273/0001-91, ante a reclamação oferecida, vem respeitosamente, nos termos do artigo 55 § 4º do CDC apresentar **RESPOSTA** a reclamação dos autos em epígrafe.

A empresa apresenta manifestação expressa sobre o caso do consumidor **ANTONIO FRANCISCO ALVES DE SOUZA**, que por meio deste órgão abriu a notificação **Processo Administrativo: 24.03.0564.001.00004-3** referente ao produto por ele adquirido, **Martelete D25133K**.

Em audiência realizada no mês de maio foi acordado com o consumidor que seria realizada a devolução de valor pago corrigido monetariamente e para isso, o produto deveria ser deixado em uma assistência técnica autorizada, no entanto, o consumidor direcionou o produto mas não identificamos retorno a entrega do equipamento na autorizada.

Diante da intimação recebida em 01/09/2025 através do objeto YO053084020BR entramos em contato com a assistência técnica autorizada e constatamos que o produto foi devidamente entregue ainda em maio. Programamos a devolução da maneira mais ágil possível para o dia 12/09 através do protocolo 11196 do valor pago pelo produto corrigido monetariamente, totalizando R\$ 977,07. O Crédito será realizado na conta informada pelo consumidor na data acima especificada.

Esclareço que estamos à disposição para tratarmos todos os casos com inteira dedicação nos dispondo a resolver sempre amigavelmente e da melhor maneira possível através do e-mail procon@sbdinc.com.

Certo da compreensão deste respeitado órgão, peço para que seja arquivada a reclamação visto que não há o que se discutir a veracidade das informações.

Uberaba, 02 de setembro de 2025.

DocuSigned by:

Nayane Pimenta

Nayane Pimenta

CPF 081.496.966-60