

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 PROCONSUMIDOR

PROTOCOLO 25.03.0564.001.00004-302

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 nº 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 PROTOCOLO 25.03.0564.001.00004-302 referente ao produto por ele adquirido, **D25133-B2** martelete, ter apresentado reincidência de defeito e permanecido mais de 30 dias na autorizada.

O consumidor vem a este órgão informando que adquiriu um de nossos produtos e que ao utilizar o produto pela primeira vez, este apresentou defeito, oportunidade em que encaminhou o seu produto já para a assistência técnica. Informa que o produto ficou sob a responsabilidade da assistência técnica por mais de 90 dias e que após retirada, verificou que o produto ainda apresentava defeitos, levando o produto novamente para reparo. O consumidor informa que retirou o produto por estar a mais de dois meses sem retorno e solicita o reembolso.

Informamos que em consulta no sistema localizamos as ordens de serviço 2174220002201 e 2174220002045, e devido ao produto ter ultrapassado o prazo de reparo e ter apresentado reincidência de defeitos, seguiremos com o reembolso, para isso, precisaremos dos seguintes documentos: **nota fiscal legível, documento pessoal (que conste o CPF e data de nascimento), banco, agência, conta (informar se é corrente ou poupança), um comprovante dos dados bancários (serão aceitos: invoice; carta oficial do banco (bank certificate; extrato bancário (permitido com valores censurados) cheque bancário), comprovante de residência, e-mail e telefone.** Todos os dados devem estar no nome do portador da NF e podem ser encaminhados no e-mail procon@sbdinc.com, após o envio o prazo para a devolução é de 15 dias úteis podendo haver uma variação de até 7 dias úteis. Cabe ressaltar que a devolução é apenas do valor do produto, não se estendendo a acessórios, fretes ou extensões de garantia.

Pedimos que o consumidor retorne o produto para a autorizada para que o reembolso seja devidamente efetivado.

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, 06 de maio de 2025.

DocuSigned by:

Nayane Pimenta

CA7ECB6D75824E4...

Nayane Pimenta
CPF 081.496.966-60