

Mattel – Consumer Service Latam – (Call Center Brasil)

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

1.	Escopo e Marcas Atendidas	<p><i>Esta política é válida exclusivamente para produtos fabricados pela Mattel INC., abrangendo as marcas: Hot Wheels, Barbie, Polly Pocket, Monster High, Fisher-Price, Thomas & Amigos, e demais linhas oficiais Mattel. Não se aplica a produtos licenciados, falsificados, modificados ou provenientes de revendas não autorizadas.</i></p>
2.	Validade e Comprovação de Garantia	<p>Prazo de Garantia Legal: 90 (noventa) dias contados a partir da data de compra</p> <p>Comprovantes aceitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nota Fiscal ou Cupom Fiscal;• Cupom de pagamento (com data e identificação do item);• Etiqueta ou comprovante de presente com o código e/ou nome do produto;• Qualquer documento que comprove a compra, como comprovante de cartão, etiqueta da loja ou SKU do produto. <p>Ausência de comprovante: Caso o consumidor não possua nota ou cupom, deverá apresentar alguma forma plausível de comprovar a compra, ou solicitar à loja de origem um selo de troca.</p>
3.	Defeito ou Vício de Fabricação	<p>3.1. Direito do Consumidor Nos casos de defeito de fabricação, o consumidor tem direito à troca, conserto ou restituição, conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC).</p> <p>3.2. Prazos</p> <ul style="list-style-type: none">• Produtos não duráveis: 30 dias• Produtos duráveis (brinquedos): 90 dias
4.	Troca por Arrependimento (Sem Defeito)	<p>As disposições do art. 49 do CDC, aplicáveis apenas a compras online ou fora de loja física, com prazo de 7 dias corridos para arrependimento e devem ser tratadas diretamente na loja, site ou aplicativo onde foi feita a compra.</p> <p>Para compras em loja física, a troca depende da política própria do estabelecimento.</p> <p>Nestes casos, o consumidor deve tratar diretamente com o ponto de venda / vendedor / loja / site ou aplicativo.</p>

Mattel – Consumer Service Latam – (Call Center Brasil)

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

5.	Embalagem Danificada	<p>Compras físicas: defeitos na embalagem devem ser resolvidos diretamente com a loja, no ato da compra.</p> <p>Compras online: reclamações sobre embalagens avariadas devem ser feitas no site ou app onde a compra foi realizada, visto que a Mattel não realiza vendas diretas e não se responsabiliza pelo transporte ou entrega.</p>
6.	Acionamento da Garantia Mattel	<p>O consumidor deve contatar o SAC Mattel (Consumer Service) por um dos seguintes canais:</p> <p>faleconosco.mattel.com.br 0800 575 0780 (11) 3583-1140 (ligações e WhatsApp) sac@mattel.com</p>
7.	Procedimento	<p>1) O consumidor realiza o cadastro de atendimento com dados pessoais e comprovante de compra.</p> <p>2) Podem ser solicitadas fotos, vídeos ou outras evidências do defeito.</p> <p>3) Após análise, será gerado um protocolo de atendimento.</p>
8.	Regras de Troca em Garantia	<p>7.1. Substituição do Produto</p> <p>Se confirmado o defeito:</p> <ul style="list-style-type: none">• Será enviado um novo produto sem custo ao consumidor.• Caso o item não esteja disponível, será oferecido modelo similar da mesma marca (podendo variar cor, acessórios ou componentes).• Se o consumidor não aceitar o item similar, poderá escolher:<ul style="list-style-type: none">◦ Outro produto Mattel de valor equivalente; ou◦ Produto com valor até 15% superior, sem custo adicional. <p>Se nenhuma das opções for possível, será feito reembolso integral mediante assinatura de termo de quitação.</p> <p>O reembolso é processado via plataforma de pagamento parceira da Mattel, sem custos adicionais.</p>

Mattel – Consumer Service Latam – (Call Center Brasil)

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

9.	Logística Reversa e Análise de Produto	<p><i>Após confirmação de defeito:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>O item será recolhido pela Mattel, via Correios ou transportadora, sem custo para o consumidor.</i>• <i>O envio deve incluir todos os acessórios e componentes originais.</i>• <i>Após recebimento, será processada a troca ou reembolso.</i>• <i>Prazo total máximo de atendimento: até 30 dias corridos, incluindo: atendimento, análise, devolução e solução.</i> <p>Importante: <i>Caso o consumidor não devolva o item, o protocolo será encerrado por impossibilidade de verificação de defeito.</i></p> <p><i>É possível reabrir o caso dentro do prazo de 90 dias, desde que o item seja enviado posteriormente.</i></p>
10.	Itens Sortidos e Reposição de Peças	<p><i>Produtos sortidos (ex.: Barbie básica, Hot Wheels básicos) podem variar no envio, pois não há controle de modelos individuais em caixa.</i></p> <p><i>Caso não haja peças de reposição disponíveis, o item completo será recolhido e substituído por outro produto novo e equivalente.</i></p>
11.	Itens Fora da Garantia	<p><i>Após o prazo legal de 90 dias, a Mattel não assume responsabilidade pelo item.</i></p> <p><i>O consumidor pode ser encaminhado a uma assistência técnica autorizada, sendo o serviço e eventuais custos de responsabilidade exclusiva do consumidor.</i></p> <p><i>A Mattel não vende peças, acessórios soltos ou itens de reposição.</i></p>
12.	Vendas Diretas e Lojistas	<p><i>A Mattel não realiza vendas diretas ao consumidor.</i></p> <p><i>Lojistas, distribuidores e revendedores devem acionar seus canais comerciais e representantes para tratar de produtos com defeitos, não o SAC Mattel.</i></p>

Política de Garantia e Troca – Mattel Brasil 2025/2026

13.	Itens Licenciados	<p>Para produtos licenciados, ou seja, itens que utilizam o nome, marca ou personagens da Mattel, mas não são fabricados diretamente pela Mattel, aplica-se a seguinte regra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O fabricante licenciado é o único responsável legal pelo atendimento de garantia, troca, manutenção ou substituição do produto. • A Mattel não se responsabiliza diretamente por defeitos, vícios ou suporte desses produtos, cabendo ao licenciado cumprir integralmente a garantia legal e contratual. • Contudo, caso o licenciado não preste o devido atendimento dentro do prazo previsto em lei, o time de Consumer Service Mattel poderá oferecer suporte adicional, intermediando o contato ou orientando o consumidor sobre os próximos passos para solução do caso.
14.	Compras em Marketplaces (Mercado Livre, Amazon etc.)	<p>Trocas por arrependimento (até 7 dias) devem ser solicitadas diretamente na plataforma de compra; Reclamações sobre embalagem, desistência ou devolução até 30 dias também devem ser tratadas diretamente com o site ou app responsável pela venda.</p>
15.	Recall de Produtos	<p>Em situações de Recall (chamados públicos de recolhimento de produtos por questões de segurança ou qualidade), deve-se seguir as diretrizes globais da Mattel e consultar diretamente os canais oficiais de contato</p>
16.	Disposições Finais	<p>Esta política segue o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990); A Mattel reserva-se o direito de alterar esta política mediante atualização oficial em seus canais de atendimento; Política válida para o território nacional (Brasil), aplicável aos produtos Mattel adquiridos entre 1º de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2026.</p>