

São Paulo, 7 de julho de 2026

Ao

PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE

Ref.: CIP nº 26.06.0564.001.00014-301

Reclamação formulada por CLÁUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA
(CPF nº 265.943.073-04)

Prezados Senhores,

JADLOG LOGÍSTICA S/A, pessoa jurídica de direito privado, constituída segundo as leis brasileiras, sob a forma de sociedade empresária anônima, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.884.082/0001-35, com sede na capital do estado de São Paulo, na Avenida Jornalista Paulo Zingg, nº. 810, Jardim Jaraguá – Parque São Domingos, reporta-se ao assunto em referência para informar a Vossas Senhorias os necessários esclarecimentos a respeito da reclamação formulada por **CLÁUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA**.

Trata-se de reclamação apresentada perante o PROCON Municipal de Maracanaú/CE por CLAÚDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA (CPF nº 265.943.073-04) em face de KALUNGA S.A. e JADLOG LOGÍSTICA S.A.

Em síntese, a reclamante informa que adquiriu, por meio da plataforma da empresa Kalunga, um Nobreak Senoidal Easy Pro 1200VA, em 16/05/2026, pelo valor de R\$ 876,90, pago à vista mediante boleto bancário.

Relata que o prazo de entrega informado era de 08 (oito) dias úteis, o qual não foi cumprido. Ao entrar em contato com a fornecedora, foi informada de que a mercadoria encontrava-se retida em razão de pendência relacionada a tributo incidente sobre o transporte.

Afirma que realizou diligências para identificar a referida pendência fiscal, obtendo o respectivo boleto e encaminhando-o à empresa responsável. Narra que, posteriormente, constatou a efetivação do pagamento do tributo, mas que, mesmo após a regularização da situação, nem a fornecedora nem a transportadora adotaram as providências necessárias para a conclusão da entrega.

Sustenta que realizou diversas tentativas de resolução administrativa, sem sucesso, permanecendo sem o recebimento do produto adquirido e sem solução para a demanda.

Diante desse cenário, procurou este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para intermediação do conflito.

Ante o exposto, requer:

1. A imediata entrega do produto adquirido, nos exatos termos da oferta realizada, sem quaisquer ônus adicionais à consumidor.

Pois bem, como foi instada a se manifestar sobre o caso em comento, a Jadlog esclarece que é uma transportadora que presta serviço de encomenda expressa em âmbito nacional e internacional, incumbindo-se, dentro de suas finalidades, da coleta e entrega de mercadorias e afins, tendo, outrossim, um sofisticado sistema de logística em consonância com as atividades que regularmente desenvolve.

Nesse passo, cumpre informar que a **JADLOG**, em virtude da atividade empresarial que exerce, foi contratada pela empresa **KALUNGA**, no dia 20/05/2026, para realizar uma entrega de 01 (um) volume, como é possível verificar no Conhecimento de Transporte (documento 02):

Ordem Coleta: 597309415 Conhecimento: 18109908597932 Tomador: KALUNGA COMERCIO E INDUSTRIA GRAFICA LTDA - CORRENTISTA			
Remetente		Destinatário	
Nome:	KALUNGA COM. E IND. GRÁFICA LTDA.	Dest.:	CLAUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA
End.:	Est. Dos Anjos 900	End.:	R 15 (Cj Jereissati I) 194 Altos
Cidade/UF:	Barueri / SP	Cidade/UF:	Maracanau / CE-BR
Bairro:	Jardim Belval	Bairro:	Jereissati I
Cep:	06423080	Cep:	61900240
Telefone:	1133469966	Telefone:	
CNPJ:	43283811001202	CNPJ:	26594307304
IE:	206292929110	IE:	
Informações da Remessa			
Emissão: 20/05/2026	Volumes: 1	Peso Taxado: 7,30	Valor Merc.: 876,29
Modalidade: .PACKAGE	Descrição: 08-PAK\PEDIDO: 67292959	Peso: 7,30	Tipo Entrega: D
Valor Serviço: 56,04	Lista:	Cod, Sorter: R91	Recebedor:
Entrega:	Shipment ID: 04254700877993	Circuit: M61	
Previsão de Entrega: 29/05/2026			
Emissor: FERNANDO JOSE DOS SANTOS	Dacte: 35260504884082000135570010997549061997549064		
Situação: -			
Tipo de Serviço: NORMAL			

Histórico Volumes					
Histórico					
DOC / AWB	Data	Hora	Unidade	Operação	Ponto Destino
18109908597932	19/05/2026	19:27	PA OSASCO 01	COLETA SOLICITADA	PA OSASCO 01
	20/05/2026	18:59	PA OSASCO 01	EMISSAO	PA OSASCO 01
3109888966727	20/05/2026	19:48	PA OSASCO 01	TRANSFERENCIA	TC TECA MATRIZ
	21/05/2026	08:36	TC TECA MATRIZ	ENTRADA	TC TECA MATRIZ
05021052607081	21/05/2026	10:21	TC TECA MATRIZ	TRANSFERENCIA	FL FORTALEZA
05021052614676	21/05/2026	21:02	TC TECA MATRIZ	TRANSFERENCIA	FL FORTALEZA
	25/05/2026	09:37	FL FORTALEZA	EM ANÁLISE NO POSTO FISCAL	FL FORTALEZA
	27/05/2026	07:28	FL FORTALEZA	SAIDA FISCALIZACAO	FL FORTALEZA
	28/05/2026	02:21	FL FORTALEZA	ENTRADA	FL FORTALEZA
31041881508724	28/05/2026	04:51	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31041881508808	28/05/2026	07:30	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31041881508808	28/05/2026	07:30	FL FORTALEZA	TRANSFERIDO PARA UNIDADE	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	29/05/2026	13:29	FL FORTALEZA	ENTRADA	FL FORTALEZA
31041881509264	29/05/2026	13:29	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	DLM FORTALEZA 05
	29/05/2026	13:31	FL FORTALEZA	RETENCAO FISCAL DE DOCUMENTO E/OU MERCADORIA	FL FORTALEZA
	02/06/2026	12:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	NAO ENTROU NA UNIDADE	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	09/06/2026	16:22	MT JADLOG SEDE	LIBERADO	MT JADLOG SEDE
	09/06/2026	16:23	MT JADLOG SEDE	BUSCA	MT JADLOG SEDE
	12/06/2026	14:18	FL FORTALEZA	LIBERADO	FL FORTALEZA
31041881515264	12/06/2026	14:29	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	15/06/2026	15:10	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	ENTRADA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31049880905742	16/06/2026	16:56	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	TRANSFERENCIA	DLM FORTALEZA 05
	17/06/2026	10:37	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	ENTRADA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01

03/07/2026, 11:32

Portal Jad

DOC / AWB	Data	Hora	Unidade	Operação	Ponto Destino
33797112	17/06/2026	14:45	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM ROTA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	17/06/2026	21:02	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	RECUSADO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	24/06/2026	10:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	RECUSADO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	24/06/2026	10:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31049880905772	24/06/2026	15:49	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO-TRANS	FL FORTALEZA
31049880905773	24/06/2026	15:50	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO-TRANS	FL FORTALEZA
	01/07/2026	08:03	FL FORTALEZA	EM DEVOLUCAO-ENTR	FL FORTALEZA
31041881520949	01/07/2026	10:57	FL FORTALEZA	EM DEVOLUCAO-TRANS	PA OSASCO 01

(documento 02)

Como é possível verificar no trecho acima colacionado, após a emissão e algumas transferências, o volume foi colocado em rota de entrega, no entanto, a entrega foi recusada pela recebedora. Dessa forma, a JADLOG foi orientada a proceder com a devolução do volume ao remetente.

Dessa forma, **a mercadoria foi colocada em rota de devolução**, motivo pelo qual que fica descaracterizado qualquer nexo de causalidade entre a conduta desta Reclamada e o suposto dano sofrido pela Reclamante.

De qualquer sorte, em atenção à reclamação apresentada pela consumidora, a Reclamada JADLOG esclarece que **o objeto já está em rota de devolução.**

Assim, esta Reclamada pugna pelo arquivamento da presente reclamação, tendo em vista que o volume já está em rota de devolução e deverá ser concluído nos próximos dias.

Sendo o que tínhamos a informar e requerer, permanecemos à disposição de Vossas Senhorias para quaisquer outros esclarecimentos que julgarem necessários. Aproveitamos a oportunidade para renovar nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente

JADLOG LOGÍSTICA S.A

“pp” Andréia Christina Risson Oliveira, OAB/SP 257.302

Ordem Coleta: **597309415** Conhecimento: **18109908597932** Tomador: **KALUNGA COMERCIO E INDUSTRIA GRAFICA LTDA - CORRENTISTA**

Remetente	Destinatário
Nome: KALUNGA COM. E IND. GRÁFICA LTDA.	Dest.: CLAUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA
End.: Est. Dos Anjos 900	End.: R 15 (Cj Jereissati I) 194 Altos
Cidade/UF: Barueri / SP	Cidade/UF: Maracanau / CE-BR
Bairro: Jardim Belval	Bairro: Jereissati I
Cep: 06423080	Cep: 61900240
Telefone: 1133469966	Telefone:
CNPJ: 43283811001202	CNPJ: 26594307304
IE: 206292929110	IE:

Informações da Remessa			
Emissão: 20/05/2026	Volumes: 1	Peso Taxado: 7,30	Valor Merc.: 876,29
Modalidade: .PACKAGE	Descrição: 08-PAK\PEDIDO: 67292959	Peso: 7,30	Tipo Entrega: D
Valor Serviço: 56,04	Lista:	Cod. Sorter: R91	Recebedor:
Entrega:	Shipment ID: 04254700877993	Circuit: M61	
Previsão de Entrega: 29/05/2026			
Emissor: FERNANDO JOSE DOS SANTOS		Dacte: 35260504884082000135570010997549061997549064	
Situação: -			
Tipo de Serviço: NORMAL			

Nota Fiscal / Pedido
Notas Fiscais
Pedidos

Componentes do Frete

Histórico Volumes

Histórico					
DOC / AWB	Data	Hora	Unidade	Operação	Ponto Destino
18109908597932	19/05/2026	19:27	PA OSASCO 01	COLETA SOLICITADA	PA OSASCO 01
	20/05/2026	18:59	PA OSASCO 01	EMISSAO	PA OSASCO 01
31099888966727	20/05/2026	19:48	PA OSASCO 01	TRANSFERENCIA	TC TECA MATRIZ
	21/05/2026	08:36	TC TECA MATRIZ	ENTRADA	TC TECA MATRIZ
05021052607081	21/05/2026	10:21	TC TECA MATRIZ	TRANSFERENCIA	FL FORTALEZA
05021052614876	21/05/2026	21:02	TC TECA MATRIZ	TRANSFERENCIA	FL FORTALEZA
	25/05/2026	09:37	FL FORTALEZA	EM ANÁLISE NO POSTO FISCAL	FL FORTALEZA
	27/05/2026	07:28	FL FORTALEZA	SAIDA FISCALIZACAO	FL FORTALEZA
	28/05/2026	02:21	FL FORTALEZA	ENTRADA	FL FORTALEZA
31041881508724	28/05/2026	04:51	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31041881508808	28/05/2026	07:30	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31041881508808	28/05/2026	07:30	FL FORTALEZA	TRANSFERIDO PARA UNIDADE	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	29/05/2026	13:29	FL FORTALEZA	ENTRADA	FL FORTALEZA
31041881509264	29/05/2026	13:29	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	DLM FORTALEZA 05
	29/05/2026	13:31	FL FORTALEZA	RETENCAO FISCAL DE DOCUMENTO E/OU MERCADORIA	FL FORTALEZA
	02/06/2026	12:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	NAO ENTROU NA UNIDADE	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	09/06/2026	16:22	MT JADLOG SEDE	LIBERADO	MT JADLOG SEDE
	09/06/2026	16:23	MT JADLOG SEDE	BUSCA	MT JADLOG SEDE
	12/06/2026	14:18	FL FORTALEZA	LIBERADO	FL FORTALEZA
31041881515264	12/06/2026	14:29	FL FORTALEZA	TRANSFERENCIA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	15/06/2026	15:10	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	ENTRADA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31049880905742	16/06/2026	16:56	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	TRANSFERENCIA	DLM FORTALEZA 05
	17/06/2026	10:37	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	ENTRADA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01

DOC / AWB	Data	Hora	Unidade	Operação	Ponto Destino
33797112	17/06/2026	14:45	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM ROTA	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	17/06/2026	21:02	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	RECUSADO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	24/06/2026	10:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	RECUSADO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
	24/06/2026	10:12	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01
31049880905772	24/06/2026	15:49	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO -TRANS	FL FORTALEZA
31049880905773	24/06/2026	15:50	ML / LM / CB / TL FORTALEZA 01	EM DEVOLUCAO -TRANS	FL FORTALEZA
	01/07/2026	08:03	FL FORTALEZA	EM DEVOLUCAO -ENTR	FL FORTALEZA
31041881520949	01/07/2026	10:57	FL FORTALEZA	EM DEVOLUCAO -TRANS	PA OSASCO 01

Observação				
CTE	Nota Fiscal	Data	Descrição	Status
18109908597932	15773047	28/05/2026	Nome: Claudia Maria Viana de Oliveira NOTA: 15773047 PEDIDO: 67292959 Endereço: R 15 (Cj Jereissati I), nº 194 Complemento: Altos Bairro: Jereissati I CEP: 61900240 Cidade: Maracanaú UF: CE Ponto de referencia: Rua das Freitas Varejo Telefone: 85986205982	INICIADO
18109908597932	15773047	29/05/2026	Nota fiscal está retida pra pagamento de icms. Segue o passo a passo, pra que seja acessado, gerado a guia e o cliente possa efetuar o pagamento do imposto, pra carga ser liberada. ACESSA O LINK ABAIXO, 1- https://portal-sitram.sefaz.ce.gov.br/sitram-internet/#!/pagamento-icms/por-nota-fiscal/fiscal/2 - digita a chave de acesso da nota fiscal que consta no sistema, somente os 44 números, sem espaço e sem caracteres e clica em pesquisar 3 - localiza a opção lançamentos, clica no quadrado que consta do lado do numero da nota fiscal, depois emitir dae, emitir todos os daes e o sistema já gera o pdf. PRA CONSULTARMOS NO SITE DA SEFAZ E PROVIDENCIARMOS A LIBERAÇÃO, NÃO ADIANTA SOMENTE COLOCAR A INFORMAÇÃO DE LIBERAÇÃO NO SISTEMA, DEVE SER ENVIADO E-MAIL COM O NUMERO DA REMESSA/CTE, COM AS DEVIDAS INFORMACOES DE PAGAMENTO. OS EMAILS DAS TRATATIVAS DE RETENCAO SÃO: FABIANA.PAULA@JADLOG.COM.BR; ALINE.BENTO@JADLOG.COM.BR; RONALDO.PEREIRA@JADLOG.COM.BR; RICARDO.NOQUEIRA@JADLOG.COM.BR;	EM ANDAMENTO
18109908597932	15773047	08/06/2026	buscas #5715206	INICIADO
18109908597932	15773047	09/06/2026	Unidade emissora por gentileza certifica-se que enviou uma imagem e a descrição do produto e embalagem da remessa em busca, Via Zendesk _____ Unidade atual e próximo ponto verifiquem se a remessa em questão se encontra em vossa unidade sem atualização sistêmica.	EM ANDAMENTO
18109908597932	15773047	10/06/2026	*RECLAME AQUI* 250728869 - Aguardando retorno da busca	INICIADO
18109908597932	15773047	12/06/2026	CARGA LIBERADA	EM ANDAMENTO

Incluir Observação

Imprimir