



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.06.0564.001.00014-3

Data/Hora de Abertura: 08/06/2026 às 10:53:38

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: CLAÚDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA

CPF do Consumidor: 265.943.073-04

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
JADLOG	JADLOG LOGÍSTICA S.A	04.884.082/0001-35	26.06.0564.001.00014-301
KALUNGA SA	KALUNGA SA	43.283.811/0012-02	26.06.0564.001.00014-302

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Produtos de Telefonia e Informática

Assunto: Acessórios e periféricos (monitor, impressora, pendrive, hd externo, cd dvd, outras mídias, roteador, software, scanner etc)

Problema: Não entrega / demora na entrega do produto

Relato:

A consumidora relata que adquiriu, por meio da plataforma de comércio eletrônico da empresa Kalunga, um equipamento do tipo Nobreak Senoidal Easy Pro 1200VA, em 16 de maio de 2026,



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

pelo valor de R\$ 876,90 (oitocentos e setenta e seis reais e noventa centavos), quitado integralmente à vista mediante boleto bancário.

Informa que, no momento da contratação, foi estabelecido prazo de entrega de 08 (oito) dias úteis, o qual não foi cumprido pela fornecedora. Diante da ausência de entrega do produto no prazo avençado, a consumidora entrou em contato com a empresa reclamada, ocasião em que tomou conhecimento de que a mercadoria encontrava-se retida em razão da suposta pendência de pagamento de tributo incidente sobre o transporte da mercadoria.

Aduz que, em virtude de possuir conhecimentos na área contábil, realizou diligências para identificar a exata natureza da pendência fiscal mencionada, constatando a existência do respectivo documento de arrecadação. Afirma que, inclusive, providenciou a obtenção do boleto referente ao tributo apontado e o encaminhou à empresa reclamada. Posteriormente, verificou que o referido pagamento havia sido efetivado, contudo, mesmo após a regularização da situação, nem a empresa fornecedora nem a transportadora adotaram providências eficazes para solucionar o impasse e promover a entrega do produto adquirido.

Sustenta que, apesar das diversas tentativas de resolução administrativa junto à fornecedora, permaneceu privada do bem regularmente adquirido e integralmente pago, sem que lhe fosse apresentada solução satisfatória para o caso.

Diante da inércia das reclamadas e da persistência da falha na prestação do serviço, buscou a intervenção deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para intermediar a demanda e assegurar seus direitos.

Pedido: Requer, ao final, que seja promovida a imediata entrega do produto adquirido, nos exatos termos da oferta realizada, sem quaisquer ônus adicionais à consumidora.

TRATATIVAS

08/06/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta