

**PROCESSO F.A Nº:** 2606056400100014302**RECLAMANTE:** CLÁUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA **CPF:** 265.943.073-04**RECLAMADA 1 :** JADLOG LOGÍSTICA S.A **CNPJ:** 04.884.082/0001-35**RECLAMADA 2 :** KALUNGA S.A **CNPJ:** 43.283.811/0012-02**DECISÃO DO ÓRGÃO**

— KALUNGA - 40103.053.760 BN
— JADLOG - 40103.053.671 BN

I - RELATÓRIO

Trata-se de reclamação administrativa instaurada por CLÁUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA em face de KALUNGA S.A., fornecedora do produto adquirido, e JADLOG LOGÍSTICA S.A., fornecedora conexa responsável pelo transporte da mercadoria. A consumidora relata que adquiriu, em 16/05/2026, por meio da plataforma eletrônica da primeira reclamada, um equipamento do tipo Nobreak Senoidal Easy, pelo valor de R\$ 876,90 (oitocentos e setenta e seis reais e noventa centavos), integralmente quitado à vista, sendo informado prazo de entrega de 08 (oito) dias úteis. Aduz que o prazo não foi cumprido e que, ao buscar esclarecimentos, foi informada de que a mercadoria encontrava-se retida em razão de suposta pendência tributária relacionada ao transporte. Sustenta que, mesmo após verificar que o referido tributo havia sido regularmente quitado, as reclamadas não adotaram as providências necessárias para efetivar a entrega do produto, permanecendo privada do bem regularmente adquirido, apesar das diversas tentativas de solução administrativa. Diante dos fatos, requereu a entrega do produto nos exatos termos da oferta, sem qualquer ônus adicional.

Regularmente notificada, a empresa JADLOG LOGÍSTICA S.A. apresentou Defesa Administrativa e compareceu a audiência de conciliação, conforme consta do Termo de fl. 83, na qual reiterou os termos da defesa administrativa e informou não haver proposta de acordo. A consumidora, por sua vez, esclareceu que o produto somente foi encaminhado para entrega em 17/06/2026, oportunidade em que recusou o recebimento em razão das avarias constatadas na embalagem, conforme registros fotográficos de fls. 85 a 89. A fornecedora KALUNGA S.A., embora regularmente notificada, deixou de comparecer à audiência de conciliação, tampouco apresentou Defesa Administrativa.

Em defesa, às fls. 41 a 45, a empresa JADLOG LOGÍSTICA S.A. sustentou que atuou exclusivamente como transportadora contratada pela fornecedora principal, afirmando que a

mercadoria foi colocada em rota de entrega e que o recebimento foi recusado pela consumidora, motivo pelo qual foi iniciado o procedimento de devolução ao remetente. Alegou, ainda, inexistir conduta que lhe pudesse ser imputada, bem como ausência de nexo causal apto a ensejar sua responsabilização, requerendo, ao final, o arquivamento do presente procedimento administrativo.

É o relatório.

II - DA FUNDAMENTAÇÃO E COMPETÊNCIA DO ÓRGÃO

A Lei Municipal n.º 2.084 de 01 de outubro de 2013, dispõe sobre a Organização de Sistema Municipal de Defesa do Consumidor - SMDC e institui a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - CONDECON e o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMDC, e dá outras providências, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará e estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n.º 8078/1990 c/c o Decreto Federal nº 2181/1997.

Nesse contexto, vale ressaltar que a referida Lei Municipal n.º 2.084 de 01 de outubro de 2013 respalda o presente órgão a instruir, instaurar e concluir processos administrativos para apurar infrações à legislação consumerista, bem como fiscalizar e aplicar sanções administrativas, é o que dita os incisos X, XI do art. 3º, vejamos:

Art.3º

X- instaurar, instruir e concluir processos administrativos para apurar infrações à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, podendo mediar conflitos de consumo, designando audiências de conciliação;
XI- fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 regulamentada pelo Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997;

Dessa forma, resta evidenciada a competência deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para instaurar, instruir e concluir processos administrativos destinados à apuração de infrações às normas consumeristas, bem como para aplicar as sanções administrativas previstas na

Lei nº 8.078/1990 e regulamentadas pelo Decreto Federal nº 2.181/1997, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa, da legalidade, da razoabilidade e da proporcionalidade. No caso em análise, conforme será demonstrado a seguir, encontram-se presentes os pressupostos legais para a aplicação da sanção administrativa, diante da constatação de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

III - DA CONFIGURAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação jurídica estabelecida entre as partes enquadra-se nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o reclamante figura como destinatário final do produto contratado, na condição de consumidor, nos termos do art. 2º da Lei nº 8.078/1990, enquanto a empresa reclamada atua como fornecedora do produto, conforme definição contida no art. 3º do mesmo diploma legal.

No caso em análise, verifica-se que a consumidora acostou aos autos documentos comprobatórios da aquisição e do pagamento do produto, bem como, às fls. 85 a 89, registros fotográficos da embalagem apresentada no momento da entrega, evidenciando que a mercadoria se encontrava com a caixa visivelmente avariada. Tal circunstância justificou a recusa do recebimento, uma vez que não era possível aferir a integridade do equipamento acondicionado em seu interior. Ademais, verifica-se que, além do descumprimento do prazo inicialmente ofertado, o produto somente foi encaminhado para entrega após significativo atraso e em condições inadequadas, circunstâncias que evidenciam a controvérsia submetida à apreciação deste Órgão.

Assim, restam configurados os pressupostos necessários à incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, competindo a este órgão apreciar a controvérsia à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, da informação adequada e da vulnerabilidade do consumidor.

Nos termos do art. 7º, parágrafo único, e do art. 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço, sem prejuízo da apuração individual da conduta administrativa de cada fornecedor no âmbito deste procedimento.

IV - DO RECONHECIMENTO CONSTITUCIONAL DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES

É importante destacar, inicialmente, que a Constituição Federal assegura o Direito do Consumidor como uma garantia fundamental, ordenando de forma clara a promoção de sua defesa, sendo a referida proteção justificada pela posição de desigualdade encontrada por ele nas relações de consumo, pela ausência de conhecimentos jurídicos pertinentes à relação consumerista, ou ainda, pela diferença econômica entre ele e quem detém os meios de produção, conforme disposto no inciso XXXII do artigo 5º e no inciso V do artigo 170 da Constituição Federal. Vejamos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor.

A partir dessa premissa, a Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecida no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor - CDC, regula o atendimento das necessidades dos usuários, dispondo que deverão ser observados e aplicados certos princípios, que servirão como norteadores das ações dirigidas àqueles, tais como: dignidade da pessoa humana, proteção à vida à saúde e à segurança, transparência, harmonia, vulnerabilidade do consumidor, inversão do ônus da prova e efetiva prevenção e reparação de danos. Observe-se:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Neste contexto, impõe-se o reconhecimento da vulnerabilidade da consumidora, bem como a necessidade permanente de assegurar a promoção e a efetiva defesa de seus direitos, especialmente diante da falha na prestação do serviço, fundamentando-se a análise na necessidade de promoção da proteção à parte hipossuficiente nas relações de consumo, exigindo a adoção de medidas que garantam a reparação dos prejuízos causados.

No caso concreto, os princípios da vulnerabilidade do consumidor e da facilitação da defesa de seus direitos se revelam plenamente aplicáveis, tendo em vista que os elementos necessários ao esclarecimento da controvérsia, encontram-se sob a esfera de disponibilidade da fornecedora. Nesse contexto, mostra-se cabível a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbindo à reclamada apresentar os elementos probatórios capazes de demonstrar a regularidade da operação questionada.

V – DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES E AUSÊNCIA INJUSTIFICADA NO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

No presente caso, é imprescindível considerar que o processo administrativo previsto no Código de Defesa do Consumidor deve observar os procedimentos legalmente estabelecidos, os quais têm por finalidade assegurar a regular instrução processual, a celeridade e a efetividade da tutela administrativa dos direitos do consumidor. Nesse contexto, a audiência de conciliação constitui importante instrumento de solução consensual dos conflitos de consumo, oportunizando às partes o diálogo e a composição administrativa da controvérsia.

Nesse contexto, a presença das partes na audiência de conciliação mostra-se essencial para o regular desenvolvimento do processo administrativo, possibilitando a prestação de esclarecimentos, a apresentação de documentos e a tentativa de solução consensual da demanda. A ausência injustificada do fornecedor, quando regularmente notificado, além de frustrar a finalidade conciliatória do procedimento, caracteriza desrespeito às convocações do órgão de proteção e defesa do consumidor, sujeitando-o às consequências previstas na legislação aplicável, sem prejuízo da análise da infração administrativa decorrente da relação de consumo.

Sendo assim, é evidente que a empresa KALUNGA S.A. foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação da audiência de conciliação. Contudo, a tentativa conciliatória restou frustrada em razão da ausência injustificada da fornecedora, que, embora regularmente notificada, fls. 38 e 39, deixou de comparecer

ao ato sem apresentar qualquer justificativa, evidenciando desinteresse na solução administrativa da demanda e na elucidação dos fatos discutidos nos autos.

Cumprе ressaltar que a ausência injustificada da empresa à audiência de conciliação, mesmo regularmente notificada, acarreta prejuízos que transcendem a simples frustração da tentativa de composição amigável. Ao deixar de comparecer, a fornecedora também deixa de prestar os esclarecimentos solicitados pelo consumidor e por este Órgão, bem como desperdiça a oportunidade de apresentar documentos e demais elementos aptos a demonstrar a regularidade de sua conduta. Tal comportamento compromete a adequada instrução do processo administrativo e reforça a presunção de veracidade dos fatos narrados pela consumidora, especialmente diante de sua reconhecida vulnerabilidade, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Cabe ainda ressaltar que o comportamento da empresa caracteriza ato infracional conforme o §2º do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, o qual estabelece a obrigatoriedade de comparecimento as convocações, sob pena de sanção administrativa em caso de violação e não observância dessa obrigação. Vejamos o disposto no referido dispositivo:

Art. 33. (...)

§ 2º A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do SNDC caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Por conseguinte, verifica-se que a empresa **KALUNGA S.A.**, CNPJ nº 43.283.811/0012-02, deve ser responsabilizada pela ausência no presente procedimento, bem como a falha relacionada ao cumprimento da oferta e à adequada entrega do produto, a seguir especificado.

VI – DA RESPONSABILIDADE DAS RECLAMADAS PELO DESCUMPRIMENTO DA OFERTA, ATRASO NA ENTREGA E ENTREGA DA MERCADORIA EM CONDIÇÕES INADEQUADAS

No caso em análise, restou suficientemente demonstrado que as reclamadas não cumpriram a obrigação de fornecimento nos termos em que a contratação foi realizada. A consumidora adquiriu o produto em 16/05/2026, mediante pagamento integral e à vista do valor de R\$ 876,90 reais, tendo sido expressamente informado prazo de entrega de 08 (oito) dias úteis. Todavia, o produto não foi entregue no prazo ofertado, permanecendo a consumidora privada do bem por período significativamente superior ao originalmente estabelecido.

A oferta veiculada pelo fornecedor integra o próprio conteúdo da relação contratual, vinculando o fornecedor ao seu cumprimento. Nesse sentido, dispõe o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor que toda informação ou publicidade suficientemente precisa veiculada pelo fornecedor o obriga e integra o contrato que vier a ser celebrado. Por sua vez, o art. 35, inciso I, do CDC assegura ao consumidor, diante da recusa ou do descumprimento da oferta, o direito de exigir o cumprimento forçado da obrigação nos exatos termos em que foi apresentada.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

Assim, uma vez estabelecido prazo certo para entrega e efetuado o pagamento integral do produto, não poderia a consumidora ser compelida a suportar indefinidamente a mora das fornecedoras, tampouco ser responsabilizada por entraves relacionados à própria operação comercial ou logística das reclamadas, inclusive eventual pendência tributária vinculada ao transporte da mercadoria.

A circunstância narrada pela JADLOG, no sentido de que teria apenas atuado como transportadora contratada pela KALUNGA S.A., não é suficiente, por si só, para afastar a incidência

das normas protetivas do CDC. Isso porque a transportadora participou diretamente da operação destinada à entrega do produto à consumidora final, sendo a atividade de transporte etapa indispensável para a concretização da oferta realizada pela fornecedora principal.

O art. 7º, parágrafo único, do CDC estabelece que, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação, enquanto o art. 25, § 1º, prevê que, havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação. O art. 34, por sua vez, igualmente estabelece a responsabilidade solidária do fornecedor pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

No âmbito da prestação de serviços, o art. 14 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. A própria legislação consumerista considera defeituoso o serviço que não fornece a segurança que dele legitimamente se espera, consideradas, entre outras circunstâncias, o modo de seu fornecimento e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

No presente caso, a prestação logística não se mostrou adequada, pois, além de o produto ter sido entregue com atraso substancial, quando finalmente encaminhado à consumidora, em 17/06/2026, apresentava embalagem visivelmente avariada, conforme demonstram os registros fotográficos de fls. 85 a 89. A situação, portanto, não se limita ao simples atraso, alcançando também a própria qualidade e adequação do serviço de transporte realizado.

Com efeito, não se pode exigir que o consumidor receba produto cuja embalagem se encontra ostensivamente danificada, especialmente quando as condições externas da mercadoria impedem ou dificultam a aferição de sua integridade interna. A recusa, nessas circunstâncias, não caracteriza comportamento abusivo da consumidora, mas medida legítima de cautela diante da possibilidade concreta de que o equipamento tivesse sido danificado durante o transporte.

A própria documentação acostada aos autos evidencia que a embalagem apresentada no momento da entrega estava fora das condições ordinariamente esperadas para o recebimento de um produto novo, adquirido diretamente de fornecedor profissional. As fotografias de fls. 85 a 89 constituem elemento objetivo que corrobora a narrativa da consumidora e demonstram que o produto não foi disponibilizado em condições regulares de entrega.

Nesse contexto, não prospera a alegação da JADLOG de que a responsabilidade pelo desfecho da contratação seria afastada pelo simples fato de a consumidora ter recusado o recebimento. A recusa foi consequência da condição inadequada em que a mercadoria foi apresentada, e não causa originária do problema. Não seria razoável transferir à consumidora o ônus

de aceitar produto entregue em embalagem manifestamente avariada, sobretudo depois de já ter suportado o descumprimento do prazo originalmente informado.

Ademais, o art. 20 do CDC estabelece que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou que apresentem disparidade com as indicações constantes da oferta, facultando ao consumidor, conforme o caso, exigir as medidas previstas nos incisos do dispositivo.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
- II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

A situação também deve ser examinada à luz do art. 6º, inciso III, do CDC, que assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara, e do princípio da boa-fé objetiva que norteia as relações de consumo. A consumidora contratou determinado produto, pagou integralmente o preço e recebeu a informação de que a entrega ocorreria em prazo determinado. Cabia às fornecedoras assegurar que a operação fosse concluída de maneira adequada, tempestiva e segura, não sendo admissível que os riscos inerentes à sua organização comercial e logística sejam transferidos ao consumidor.

Importa destacar, ainda, que a responsabilidade da JADLOG não decorre simplesmente de sua condição abstrata de transportadora. No presente caso, há elementos concretos que vinculam a prestação do serviço de transporte ao resultado lesivo: a mercadoria somente foi disponibilizada para entrega após o prazo contratado e, quando finalmente apresentada à consumidora, encontrava-se com a embalagem visivelmente avariada.

Esse ponto é relevante inclusive diante da orientação recente do Superior Tribunal de Justiça acerca dos limites da responsabilidade das transportadoras. Os Tribunais reconhecem que a responsabilidade solidária na cadeia de fornecimento depende da integração funcional do agente à relação de consumo e da existência de defeito relacionado à atividade por ele desempenhada. No caso ora analisado, diferentemente de uma transportadora que apenas realiza deslocamento entre fornecedores e não apresenta qualquer falha em sua atividade, a JADLOG participou diretamente da entrega ao consumidor final e há alegação documentada de irregularidade justamente na prestação do serviço de transporte.

Dessa forma, a responsabilidade das reclamadas deve ser analisada de forma solidária, uma vez que KALUNGA S.A. foi responsável pela comercialização do produto e JADLOG LOGÍSTICA S.A. pela etapa de transporte e entrega ao consumidor, compondo, no caso concreto, a cadeia de fornecimento que deveria assegurar o cumprimento integral da oferta.

A jurisprudência, inclusive, reconhece a solidariedade entre os integrantes da cadeia de fornecimento quando os respectivos agentes participam funcionalmente da relação de consumo e concorrem para a falha na prestação. Veja:

RECURSO DE APELAÇÃO - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - AUSÊNCIA DE ENTREGA DE PRODUTO ADQUIRIDO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A EMPRESA QUE OFERECE A MERCADORIA E A TRANSPORTADORA - CADEIA DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL - MANUTENÇÃO DO VALOR. 1. A empresa que oferece o produto em seu site e a transportadora que realiza a respectiva entrega integram a cadeia de fornecimento do serviço, de modo que ambas são solidariamente responsáveis pelos danos causados ao consumidor em razão da falha na prestação do respectivo serviço, podendo este ajuizar a demanda contra qualquer deles. 2. Configura ato ilícito passível de compensação a ausência de entrega do produto adquirido pelo consumidor, somada a não restituição do valor despendido. 3. O valor fixado a título de compensação pelos danos morais é mantido quando observados, na sentença, os aspectos objetivos e subjetivos da demanda, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso não provido.

(TJ-MS - Apelação Cível: 08003862620248120008 Corumbá, Relator.: Des. Vilson Bertelli, Data de Julgamento: 31/07/2024, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 01/08/2024)

Portanto, não merece acolhimento a tentativa da JADLOG de afastar integralmente sua responsabilidade mediante a simples alegação de que atuou como transportadora contratada pela KALUNGA S.A. A contratação de terceiro para executar etapa essencial do fornecimento não pode resultar na transferência dos riscos da atividade ao consumidor, especialmente quando constatada falha na própria prestação do serviço logístico.

Diante desse conjunto fático e jurídico, verifica-se que houve descumprimento da oferta e do prazo de entrega originalmente estabelecido, seguido de disponibilização da mercadoria em condições inadequadas, com embalagem ostensivamente avariada, circunstância que legitimamente ensejou a recusa do recebimento pela consumidora. Configurada, portanto, a falha na prestação dos serviços e o descumprimento dos deveres impostos pelo CDC, mostra-se cabível a responsabilização das reclamadas, nos termos do inciso III, do arts. 6º, parágrafo único do art. 7º, arts. 14, 20, 25, § 1º, 30, 34 e 35, todos do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo da adoção das providências administrativas cabíveis para assegurar à consumidora o cumprimento da oferta.

VII – DECISÃO

Face ao exposto e tudo mais que dos autos consta, resolvo aplicar sanção administrativa de natureza pecuniária, solidariamente, às empresas **KALUNGA S.A., CNPJ nº 43.283.811/0012-02**, e **JADLOG LOGÍSTICA S.A., CNPJ nº 04.884.082/0001-35**, por entender que as referidas pessoas jurídicas violaram normas de proteção e defesa do consumidor, em especial o disposto no inciso XXXII do art. 5º e no inciso V do art. 170 da Constituição Federal, no inciso III do art. 4º e nos incisos III, VI e VIII do art. 6º, bem como parágrafo único do art. 7º, arts. 14, 20, 25, § 1º, 30, 34 e 35, todos do Código de Defesa do Consumidor, e no § 2º do art. 33 do Decreto Federal nº 2.181/1997, considerando, ainda, quanto à **KALUNGA S.A.**, sua ausência injustificada à audiência de conciliação regularmente designada. Diante dos fundamentos acima expostos, qualifico a presente reclamação como FUNDAMENTADA, aplicando às fornecedoras as penalidades administrativas cabíveis, observada a individualização das condutas e a respectiva gradação das sanções, com fundamento na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto Federal nº 2.181/1997 e na Lei Municipal nº 2.084, de 1º de outubro de 2013.

VIII - DA DOSIMETRIA DA PENA

As sanções administrativas previstas para as práticas infratoras contra o consumidor estão determinadas no art. 56 da Lei n.º 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor-CDC) e no art. 18 do Decreto n.º 2181, de 20 de março de 1997 (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC).

A pena de multa deverá ser graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor de Unidade Fiscal de Referência (UFIR), como dispõe o art. 57, parágrafo único, da Lei n.º 8078/90. Deve-se levar em conta as circunstâncias atenuantes e agravantes, além dos antecedentes do infrator, nos termos dos arts. 24 a 28 do Decreto n.º 2181/97.

Sendo assim, com fulcro no artigo 56, inciso I c/c o artigo 57, § único do CDC, aplico multa que estabeleço no valor de 3.000,00 (**três mil**) UFIRs-CE, para a empresa **KALUNGA S.A., CNPJ nº 43.283.811/0012-02**. Para imposição definitiva da pena e sua graduação consoante previsão do art. 24, do Decreto Federal n.º 2181/97, reconheço a circunstância atenuante prevista no inciso II do art. 25 do Decreto Federal de n.º 2181/97, por ser réu primário. Não obstante, reconheço a circunstância agravante prevista no inciso IV do art. 26 do Decreto Federal de n.º 2181/97, pois, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como deixou de comparecer injustificadamente à audiência de conciliação regularmente designada. **Fixo, portanto, a pena em definitivo no valor de 3.000 (três mil) UFIRs-CE para a empresa reclamada,** devendo efetuar o seu recolhimento ao Fundo do Município de Maracanaú-CE, a teor do que prevê a Lei Municipal n.º 2084 de 01 de outubro de 2013.

Para a empresa **JADLOG LOGÍSTICA S.A., CNPJ nº 04.884.082/0001-35**, considerando a sua participação na cadeia de fornecimento e a falha na prestação do serviço de transporte e entrega do produto, aplico multa no valor de **2.400 (duas mil e quatrocentas) UFIRs-CE**. Para imposição definitiva da pena e sua graduação consoante previsão do art. 24, do Decreto Federal n.º 2181/97, reconheço a circunstância atenuante prevista no inciso II e IV do art. 25 do Decreto Federal de n.º 2181/97, por ser réu primário e por ser cadastrado no Consumidor.gov. Não obstante, reconheço a circunstância agravante prevista no inciso IV do art. 26 do Decreto Federal de n.º 2181/97, pois, tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências. **Fixo, portanto, a pena em definitivo no valor de 1.600,00 (mil e seiscentas) UFIRs-CE para a empresa reclamada,** devendo efetuar o seu recolhimento ao Fundo do Município de Maracanaú-CE, a teor do que prevê a Lei Municipal n.º 2084 de 01 de outubro de 2013.

O valor da UFIRCE corresponde no ano de 2026 à quantia de 6,29872.

Notifique-se, na forma do artigo 42-A do Decreto Federal n.º 2181/97, os representantes legais das empresas **KALUNGA S.A., CNPJ nº 43.283.811/0012-02**, e **JADLOG LOGÍSTICA S.A., CNPJ nº 04.884.082/0001-35**, para que ofereçam recurso à Prefeitura Municipal de Maracanaú no prazo de 10 (dez) dias, este representado pelo Procurador Geral do Município, ou efetuem o recolhimento das multas no prazo de 30 (trinta) dias, na forma do disposto nos artigos 49 e 55 do Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, salientando que os recursos intempestivos não subirão àquela instância recursal.

Decorrido o prazo legal, com ou sem recurso, certifique-se quanto à intimação determinada, que deverá ocorrer, quanto à empresa, através de carta registrada com aviso de recebimento.

Ressalte-se que, após o vencimento, os débitos não pagos ou não parcelados serão objeto de inscrição na Dívida Ativa do Município, com possibilidade de protesto e posterior ajuizamento de execução fiscal para fins de cobrança administrativa ou judicial, nos termos da lei vigente.

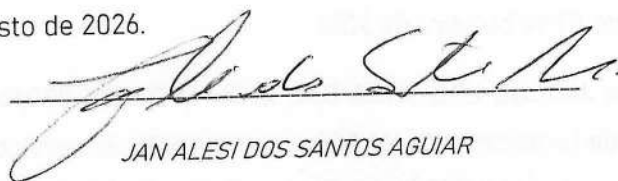
Intime-se,

Cópias às partes.

Expedientes necessários.

CUMPRA-SE.

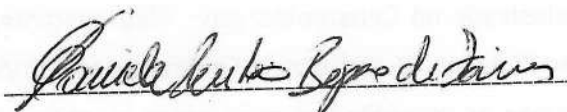
Maracanaú-CE, 20 de agosto de 2026.



JAN ALESI DOS SANTOS AGUIAR

COORDENADOR JURÍDICO

PROCON MARACANAÚ



DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

DIRETORA EXECUTIVA

PROCON MARACANAÚ