

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

Trata-se de reclamação da consumidora CLÁUDIA MARIA VIANA DE OLIVEIRA em face do fornecedor KALUNGA S.A., fornecedora do produto adquirido, e da empresa JADLOG LOGÍSTICA S.A., fornecedora conexas responsável pela logística de entrega, através da qual expõe que adquiriu, por meio da plataforma de comércio eletrônico da primeira reclamada, em 16 de maio de 2026, 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 mediante boleto bancário. Informa que, no ato da contratação, foi estabelecido prazo de entrega de 08 (oito) dias úteis, o qual não foi cumprido. Aduz que, diante da ausência de entrega do produto, entrou em contato com a fornecedora, ocasião em que foi informada de que a mercadoria se encontrava retida em razão de suposta pendência relativa ao pagamento de tributo incidente sobre o transporte. Relata que realizou diligências para identificar a natureza da referida pendência, constatando a existência do respectivo documento de arrecadação, tendo, inclusive, encaminhado o boleto correspondente à reclamada. Acrescenta que, posteriormente, verificou que o referido tributo havia sido devidamente quitado, porém, mesmo após a regularização da pendência, nem o fornecedor nem a fornecedora conexas adotaram as providências necessárias para viabilizar a entrega do produto. Sustenta, por fim, que, apesar das diversas tentativas de resolução administrativa, permaneceu privada do bem regularmente adquirido e integralmente pago. Diante dos fatos narrados, requer a imediata entrega do produto adquirido, nos exatos termos da oferta realizada, sem a imposição de quaisquer ônus adicionais à consumidora.

Após análise dos autos, constatou-se que as empresas reclamadas foram devidamente notificadas acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 83 dos autos, o representante da fornecedora conexas JADLOG LOGÍSTICA S.A. informou que não havia proposta de acordo a ser apresentada, reiterando o pedido de arquivamento do presente procedimento administrativo. Na mesma oportunidade, a reclamante esclareceu que o produto foi efetivamente entregue em sua residência no dia 17/06/2026, porém recusou o seu recebimento em razão das condições em que a embalagem se encontrava, conforme registros fotográficos acostados às fls. 85 a 89 dos autos. Ainda durante a audiência, o fornecedor KALUNGA S.A., embora devidamente notificado, deixou de comparecer ao ato conciliatório. Em defesa de fls. 41 a 45, a fornecedora conexas JADLOG LOGÍSTICA S.A. esclareceu que exerce atividade de transporte de

mercadorias e que foi contratada pelo fornecedor KALUNGA S.A. para realizar a entrega do produto objeto da presente reclamação. Sustentou que, após a emissão do conhecimento de transporte e as transferências necessárias, a mercadoria foi colocada em rota de entrega, tendo o recebimento sido recusado pela reclamante em 17/06/2026, motivo pelo qual foi iniciada a devolução do volume ao remetente. Aduziu, ainda, que os fatos narrados pela consumidora não decorreram de conduta a ela imputável, inexistindo nexo de causalidade apto a viabilizar sua responsabilização, razão pela qual requereu o arquivamento do presente procedimento administrativo.

Tendo em vista que o fornecedor KALUNGA S.A. deixou de comparecer, sem justificativa, à audiência de conciliação regularmente designada e que a fornecedora conexa JADLOG LOGÍSTICA S.A., embora tenha apresentado defesa, limitou-se a afastar sua responsabilidade pelos fatos narrados, sem apresentar solução efetiva para a demanda, restando comprovada a falha na prestação do serviço e não atendida a pretensão da consumidora. Diante disso, caracteriza-se a reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**. Assim, nos termos dos arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, determine-se a inclusão da presente reclamação no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, adotando-se as providências legais cabíveis. Encaminhem-se os autos à Diretora Executiva para análise quanto à eventual aplicação das sanções administrativas pertinentes.

Expedientes Necessários.
Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Data: 22/07/2026 08:31:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO
Estagiário Setor Jurídico
Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que o fornecedor KALUNGA S.A. deixou de comparecer à audiência de conciliação, conforme consta à fl. 83 dos autos, e não apresentou nenhuma manifestação que demonstrasse disposição para solucionar o impasse, bem como que a fornecedora conexa JADLOG LOGÍSTICA S.A., embora tenha apresentado defesa, não apresentou solução efetiva para a demanda, restando comprovada a falha na prestação do serviço, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA/NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, inciso II, do Decreto nº 2.181/97, com a inclusão do nome dos fornecedores no cadastro previsto no art. 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.
Cumpra-se.
Maracanaú-CE, 06 de julho de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.07.21 15:46:14 -03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS
Diretora Executiva
Procon Maracanaú