

RECOMENDAÇÃO n. 06/2026, de 27 de julho de 2026

***EMENTA:** Adequação dos canais de atendimento ao consumidor; aprimoramento do controle de qualidade dos produtos; cumprimento dos deveres de informação e transparência; e adoção de postura colaborativa perante o PROCON/JF, com base na Lei nº 8.078/90 (CDC) e nos fatos apurados na Portaria 02/GAB/2026.*

A AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/JF, por intermédio de sua Superintendente in fine, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Municipal n. 10.589/03, arts. 6º, VI, VII, XI, XV, XVI, XII e 13, VII e,

CONSIDERANDO que a defesa dos consumidores é um mandamento constitucional (art. 5º, XXXII, CF/88), erigido à categoria de princípio da ordem econômica (art. 170, V, CF/88), cabendo ao Estado promover a proteção do mercado de consumo;

CONSIDERANDO o procedimento administrativo instaurado por meio da Portaria 02/GAB/2026, que apura indícios de infrações cometidas pela empresa PERFEITA ALIMENTOS LTDA. (DUDUXO) às normas de defesa do consumidor;

CONSIDERANDO os dados do Observatório das Relações de Consumo (Memorando 15.724/2026), que apontaram, nos últimos 12 meses, 16 reclamações em desfavor do fornecedor DUDUXO no site Reclame Aqui, com queixas recorrentes de “má qualidade”, “estragado” e “sabor ruim”, além de reputação “não recomendada” e taxa de resposta de apenas 37,5%;

CONSIDERANDO que o direito à informação adequada e clara sobre produtos e serviços é direito básico do consumidor, nos termos do art. 6º, III, do CDC;

CONSIDERANDO que a manutenção de canais de atendimento ineficazes ou a disponibilização de dados de contato desatualizados induz o consumidor a erro e viola a boa-fé objetiva;

CONSIDERANDO que a recusa ou a dificuldade de atendimento às demandas dos consumidores constitui prática abusiva;

CONSIDERANDO que a relação de consumo não se encerra no ato da compra, estendendo-se à fase

pós-contratual (pós-venda), durante a qual o fornecedor deve manter canais de atendimento eficazes para solucionar dúvidas, reclamações ou problemas relacionados ao produto ou serviço;

CONSIDERANDO que a ausência de canais de comunicação eficientes ou a recusa sistemática de atendimento configura violação ao dever anexo de boa-fé objetiva, notadamente os deveres de cooperação e informação, que permeiam toda a relação contratual, inclusive na fase pós-contratual;

CONSIDERANDO que o fornecedor responde pelos vícios de qualidade que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo, nos termos do art. 18 do CDC;

CONSIDERANDO que a postura combativa e desrespeitosa adotada pela empresa em sua resposta à notificação, com desqualificação da atuação deste PROCON, viola o princípio da boa-fé objetiva (art. 4º, III do CDC) e revela desconhecimento dos deveres de cooperação e transparência que devem reger as relações de consumo e a relação com o poder público fiscalizador;

CONSIDERANDO que a conduta de negar-se a responder reclamações em plataformas amplamente utilizadas pelos consumidores, ainda que privadas, contribui para a denominada “mercantilização da litigância”, na qual o fornecedor artificialmente cria obstáculos ao atendimento das demandas legítimas dos consumidores, com a expectativa de que estes desistam de perseguir seus direitos;

CONSIDERANDO que compete a este órgão a orientação, fiscalização e a repressão de condutas que violem os preceitos consumeristas, visando a prevenção de danos e a regularidade do mercado local;

CONSIDERANDO, finalmente, a necessidade de conferir à empresa oportunidade de adequação voluntária de suas práticas, em atenção aos princípios da eficiência e da razoabilidade administrativa,

RECOMENDA, à empresa **PERFEITA ALIMENTOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 05.743.712/0001-14, com sede na Rua José M. de Oliveira, n. 50, Cerâmica, Juiz de Fora/MG, CEP: 36080-340, no âmbito do Município de Juiz de Fora/MG, que:

I - **ADOTE**, imediatamente, as providências necessárias para garantir o efetivo funcionamento de canais de atendimento ao consumidor, devendo:

a) disponibilizar, no mínimo, telefone de atendimento ao consumidor (SAC), com funcionamento em horário comercial, além do e-mail já existente (sac@duduxo.com.br), garantindo que ambos os canais sejam monitorados e respondidos; e

b) divulgar de forma clara e ostensiva, em todas as embalagens dos produtos, os canais de atendimento disponíveis (telefone, e-mail e, se houver, WhatsApp ou aplicativo de mensagens), com indicação do horário de funcionamento.

II - **APRIMORE** os procedimentos de controle de qualidade dos produtos, devendo implementar procedimento de análise periódica das reclamações recebidas e as medidas corretivas adotadas;

III - **REALIZE**, no prazo de 60 (sessenta) dias, auditoria interna nos processos de controle de qualidade, com especial atenção aos lotes que geraram reclamações, e apresente a este PROCON relatório contendo as conclusões e eventuais ajustes realizados;

IV - **PASSE A RESPONDER** a todas as reclamações formalizadas, independentemente do canal, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, ainda que a empresa entenda não haver obrigação legal expressa; e

V - **ABSTENHA-SE** de adotar postura combativa ou desrespeitosa em suas manifestações junto a este PROCON e perante os consumidores, atuando sempre com transparência, colaboração e boa-fé, em cumprimento aos deveres anexos de cooperação e lealdade que regem as relações de consumo e a relação com o poder público fiscalizador.

Comunique-se a presente recomendação, por meio de diligência fiscal, assinalando o prazo de 30 (trinta) dias para que a empresa apresente resposta formal, com a comprovação da implementação das medidas recomendadas, ou justificativa fundamentada para eventual não implementação, acompanhada dos documentos pertinentes.

Para tanto, registre-se, na notificação, que a manifestação deverá ser protocolizada na Plataforma Prefeitura Ágil, Protocolo Geral, link de acesso <https://pjf.mg.gov.br/agil/>, constando o assunto: “RECOMENDAÇÃO 06/2026 – PERFEITA ALIMENTOS LTDA.”, com os documentos em formato PDF.

Advirta-se, por fim, que o eventual descumprimento ou desobediência aos termos deste documento, ainda que parcial, implicará a adoção das providências cabíveis.

A presente recomendação se dá em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e é o que se espera da boa-fé, da cooperação e do equilíbrio nas relações de consumo.

Juiz de Fora/MG, data da assinatura eletrônica

Tainah Moreira Marrazzo da Costa
Superintendente
PROCON/JF