

Consumidor Direito + Grita

Especialistas em direito do consumidor explicam como proceder caso o motorista por aplicativo recuse viagens de deficientes visuais acompanhados do animal

Corrida cancelada e cão-guia barrado

» ALICE DIAS*
» JÉSSICA CARDOSO*

O incômodo de ter a solicitação de uma corrida cancelada faz parte da rotina dos usuários de transporte por aplicativo. Geralmente, o consumidor não sabe o motivo que levou o motorista a não aceitar a viagem. Diversas razões podem explicar essa decisão. Mas o que acontece quando a solicitação é cancelada porque o condutor se recusa a transportar um deficiente visual por ele estar acompanhado de seu cão-guia?

Ricardo Rubenich, de 27 anos, passou pela situação. O servidor público conta que estava na saída de um shopping falando ao telefone com o motorista da Uber para que ele pudesse ser localizado quando foi informado que a viagem não aconteceria. O motivo era porque o prestador de serviço não aceitou transportar o cão-guia. “Eu disse para ele que ela era treinada, mas ele não ligou. Até avisei que era obrigatório, por lei, mas o motorista afirmou que o carro era dele e que não ia levar. Ameacei denunciá-lo para a Uber e ele não se importou”, relata. Segundo o funcionário público, o mesmo problema aconteceu com ele cerca de 15 vezes.

“No ponto de vista do consumidor, a Uber está errada. No caso, o seu motorista conduziu de maneira equivocada porque ele deveria levar o passageiro independentemente do porte do cão”, afirma o advogado especialista em direito do consumidor Felipe Borba, de 34 anos. Em situações como essa, a juíza Marília Sampaio, 54, aconselha que o cidadão entre em contato com órgãos de proteção ao consumidor antes de procurar a Justiça.

Lei do cão-guia

A Lei n. 11.126/2005 assegura ao deficiente visual, acompanhado de seu cão-guia, a entrada e a permanência do animal em qualquer ambiente. Assim como a norma, o Estatuto da Pessoa com Deficiência (nº. 13.146/2015), em seu artigo 117, garante que a pessoa com deficiência visual, acompanhada de cão-guia, tem o direito de ingressar e de se manter com o animal em todos os meios de transporte e em estabelecimentos abertos ao público, de uso público e privado e de uso coletivo.

“A primeira coisa a se fazer é ir ao Procon. Ele vai intimar a empresa a prestar esclarecimentos, fará uma avaliação e dará direito de resposta. Conforme a legislação, o órgão aplicará a penalidade necessária. Mas, se o consumidor não concorda com a decisão do Procon, pode ir direto à Justiça. A gente deve estimular ao máximo esse meio de conciliação, de solução de conflitos, mas a escolha deve ser sempre do consumidor”, alega.

Assim como orienta a especialista, Ricardo fez uma reclamação no próprio aplicativo da Uber, mas alega que a empresa sempre dá uma resposta genérica, em vez de conscientizar os motoristas sobre o problema. O servidor público chegou também a ganhar ação civil ajuizada contra a empresa por danos morais, mas considerou que o valor da decisão não faria muita diferença na questão de resol-



» Como denunciar

As denúncias ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) podem ser realizadas via e-mail (nuapdoc@procon.df.gov.br), pelo telefone 151 ou presencialmente, sendo, neste último caso, necessário fazer um agendamento prévio do atendimento pelo endereço eletrônico agenda.df.gov.br. Caso o consumidor opte pela ligação telefônica, os horários de serviço são das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Mais informações estão disponibilizadas no site www.procon.df.gov.br.

ver o problema. “Eu ganhei, mas o valor dado pela Justiça era muito baixo, portanto, para mim não resolve e não resolve para a Uber porque ela continua fazendo vista grossa, permitindo que isso aconteça”, alerta o deficiente visual.

Após saber que um caso semelhante ao seu ocorreu em Santa Catarina e, na ocasião, o Instituto de Defesa do Consumidor foi acionado, Ricardo decidiu procurar o Procon-DF em busca

de uma solução. O órgão, depois de tramitar o processo, decidiu pela aplicação de multa no valor de R\$ 26 mil à empresa. “No caso em questão, o motorista da empresa se recusou a transportar o passageiro, o que é uma falha grave na prestação do serviço e uma violação à lei. Proibir esse acesso da pessoa com deficiência, além de descumprir o Código do Consumidor, se caracteriza como uma afronta às garantias de inclusão social”, disse o dire-

tor-geral do Procon-DF, Marcelo Nascimento, sobre a decisão.

Para Ricardo, a penalização do órgão acaba tendo mais impacto, mesmo que o valor da indenização seja considerado simbólico pelo servidor. “Eu ainda entendo que é um valor baixo porque a Uber é uma empresa gigantesca. Provavelmente, para ela, vale mais a pena continuar pagando esse tipo de multa do que orientar os motoristas e efetivamente desligar aqueles que descumprem a lei”, analisa.

O especialista Felipe Borba explica que a multa é uma maneira de avisar à empresa que ela errou e que precisa se corrigir, tendo uma função educativa. “É uma multa administrativa, e esse valor não vai para o bolso do consumidor que denunciou. O Procon multa de uma maneira educativa e essa multa vai para o próprio Estado”, diz Felipe. O especialista ainda informa que, por ser uma questão educativa, a empresa deve, a partir do momento que foi notificada, mudar a postura e orientar seus motoristas para que situações como a que Ricardo passou não se repitam.

O que diz a Uber

Em nota ao *Correio*, a Uber respondeu que lamenta a situação e que a empresa tem como política que os motoristas parceiros cumpram a lei e acomodem cães-guia. “A Uber defende o respeito à diversidade e reafirma o seu compromisso de promover respeito, igualdade e inclusão para todas as pessoas que utilizam o nosso app”, afirma. Ainda segundo a empresa, os motoristas parceiros devem cumprir todas as leis federais, estaduais e municipais que regem o transporte de passageiros com deficiência.

“A violação, por um motorista parceiro, de leis que regulam o transporte de passageiros com deficiência, inclusive quanto ao uso de animais de serviço, constitui um descumprimento dos Termos de Uso da Plataforma acordado entre as partes”, explica. Dessa forma, a Uber alega que qualquer denúncia de discriminação resultará na desativação temporária da conta, enquanto a empresa analisa o incidente, e que denúncias confirmadas de discriminação relativas à violação de lei relacionada ao transporte de passageiros com deficiência poderão resultar na perda permanente do direito de acesso à plataforma.

Serviço público

A juíza Marília Sampaio acentua que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não trata especificamente de cães-guia, no entanto, tem como principal objetivo proteger o consumidor e favorecer usuários de serviço público. Mesmo que o carro por aplicativo seja um meio de transporte privado, ele oferece um serviço que equivale ao espaço público. “Privado mesmo seria eu no meu carro. Se eu estou no meu carro, eu posso dizer que o cachorro não vai entrar, porque não estou oferecendo nenhum tipo de serviço, então não sou obrigada. Agora, na medida em que o particular está prestando um serviço público, seja a que título for, é obrigado a respeitar a legislação que assegura a entrada do cão-guia em qualquer espaço público ou privado”, aponta. Portanto, se o espaço privado oferece serviço público, precisa estar atento ao que a lei diz.

*Estagiárias sob a supervisão de Adson Boaventura

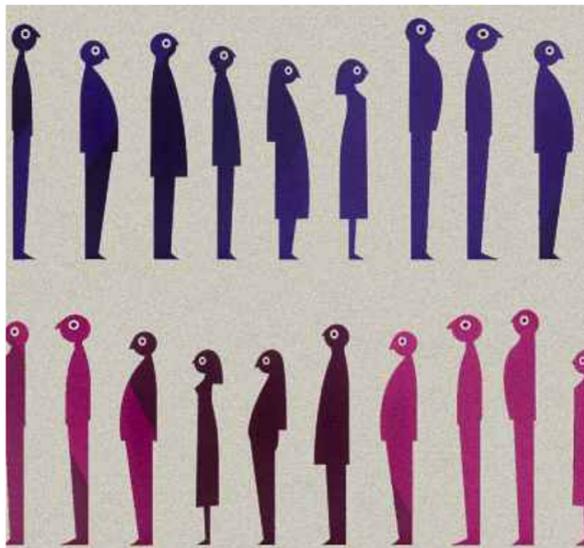
MAU ATENDIMENTO BANCO SANTANDER

» ADELTO RODRIGUES GONÇALVES
AMPARO (SP)

O leitor Adeldo Gonçalves, de Amparo (SP), relata seu desconforto numa agência do Banco Santander. “Depois de encontrar os caixas eletrônicos em mau funcionamento, tentei fazer um depósito em dinheiro no caixa físico, mas fui impedido de entrar na agência pela gerente-geral, sob a alegação de que o sistema do banco estava fora do ar. Segundo ela, se eu quisesse entrar, teria de enfrentar a longa fila que já estava formada à frente daquela unidade. Vários clientes estavam reclamando que fizeram depósito num dos caixas eletrônicos, mas que não haviam recebido o comprovante impresso. Dentro daquela agência, praticamente não se vê funcionários, com exceção dos seguranças. É comum constatar-se na frente daquela unidade uma fila considerável de clientes. São pessoas que ficam expostas ao sol e à chuva. Entre elas, às vezes, há pessoas de idade avançada ou com alguma deficiência física. O que se constata é que aquela agência bancária promove a aglomeração de pessoas na parte de fora do estabelecimento, o que pode favorecer a propagação da pandemia da covid-19. Por isso, seria recomendável que a Vigilância Sanitária também passasse pelo local para constatar se esses clientes vêm obedecendo à orientação de manter uma distância de 1,5 metro de cada pessoa”, conta.

Resposta da empresa

Até o fechamento desta edição, o Banco Santander não havia respondido ao *Correio*. A nota será republicada em caso de resposta.



CONTRATO CANCELADO ACADEMIA SMART FIT

» ROGÉRIO BERTOLDO GUERREIRO
SAMAMBAIA SUL

O morador de Samambaia Sul Rogério Bertoldo conta à coluna *Grita do Consumidor* que teve um problema de cancelamento de contrato com a academia SmartFit. “Recentemente, pedi à Smart Fit a suspensão temporária da matrícula. Segundo a atendente, a suspensão só poderia ser feita se eu apresentasse atestado médico. A academia sempre apresentava muitas desculpas para efetivar o cancelamento temporário. Então, pedi o encerramento do contrato, o que foi feito em 20 de março. No entanto, fui informado que teria de pagar a mensalidade do mês de abril, mesmo não utilizando o espaço. Não obtive a justificativa pela qual teria de pagar”, alega.

Resposta da empresa

Até o fechamento desta edição, a Smart Fit não havia respondido ao *Correio*. A nota será republicada em caso de resposta.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852