

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam o que fazer em caso de problemas com compras de refeições feitas por meio de aplicativos de entrega

Cadê o meu pedido?

» CARLOS SILVA*

Durante a pandemia, houve alta expressiva no uso de aplicativos de entrega de comida. Por outro lado, ocorreu também o aumento no número de reclamações desse serviço. Segundo levantamento feito pelo Instituto Reclame Aqui, de março a julho de 2020, houve alta de 541 para 2,3 mil reclamações mensais. As principais queixas dos usuários se referem a atrasos na entrega, pedidos entregues incompletos ou não entregues, cobrança indevida e problemas com cupons. Porém, o Código de Defesa do Consumidor tem diretrizes bem claras para que esses problemas sejam evitados e os clientes tenham assegurados seus direitos.

A analista de infraestrutura Angélica Ribeiro, de 22 anos, moradora do Guará 2, passou por problemas com serviços de entrega recentemente. Há cerca de dois meses, a analista pediu por um aplicativo rosquinhas sortidas, mas recebeu apenas um sabor do produto. “Eu pedi uma caixa com seis donuts. Disseram que eles seriam variados, mas não me deram a opção de escolha. Chegaram cinco no sabor de doce de leite e outra sem nada”, relata. Apesar de ter feito reclamação no restaurante, Angélica não obteve resposta nem reparação do erro, e decidiu largar o caso. “Deixei para lá, e não vou pedir mais nada na loja deles”, afirmou a consumidora.

O advogado especialista em direito do consumidor Felipe Borba explica que mesmo para serviços prestados por aplicativos, ainda valem as regras do Código de Defesa do Consumidor (CDC). “O artigo 3º diz que o fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou

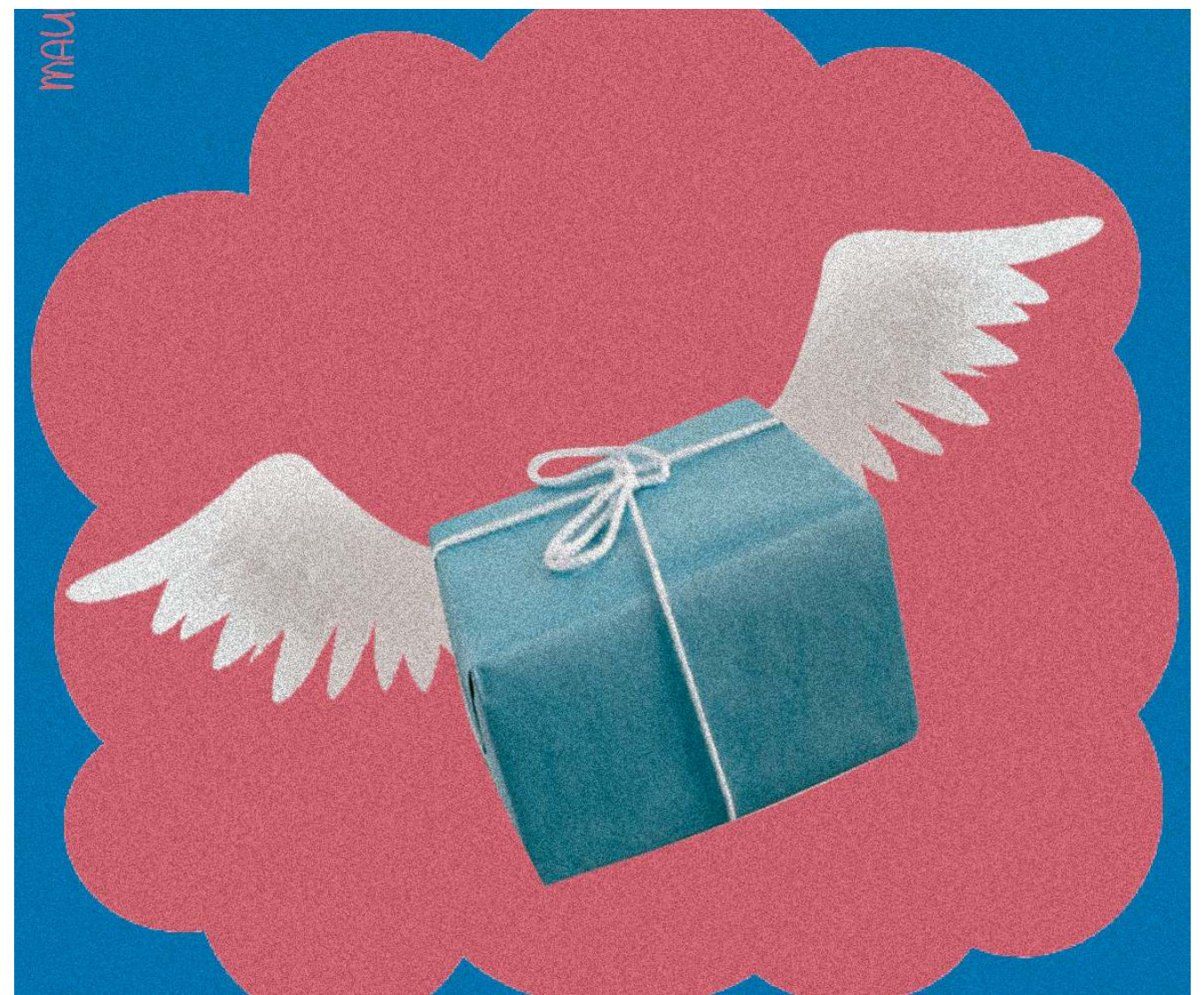
comercialização de produtos ou prestação de serviços”, esclarece.

A advogada Ildecer Amorim, também especialista em direito do consumidor, complementa alertando que todos que participaram na prestação do serviço podem ser responsabilizados em caso de erro. “O entendimento da jurisprudência é de que a reparação pelos danos causados aos consumidores é de responsabilidade de todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento. Somente após a resolução da situação com a vítima é que se averigua a proporção de culpa de cada um dos agentes no ocorrido, para que o agente responsabilizado judicialmente possa obter reparação junto àquele que deu causa aos danos”, explica.

O que fazer

Alguns cuidados tornam menores as chances de algum imprevisto ocorrer na hora de pedir comida por aplicativo. A atenção com as informações é o primeiro passo. E quando tratamos desse ponto, a informação não diz somente sobre o estabelecimento, mas sobre dados fornecidos pelo usuário para orientação do prestador do serviço. O advogado Felipe Borba aponta alguns tópicos de interesse na hora do pedido. “É importante fornecer o endereço correto, bem como ponto de referência e estar atento ao telefone e às mensagens do aplicativo para responder eventuais perguntas do fornecedor”, recomenda.

O consumidor também tem de ser informado sobre os dados da compra que vai fazer. Informações como de qual estabelecimento está comprando, preço, taxa de entrega, tempo estimado de entrega, entre outros, são muito importantes. Uma das reclamações mais recorrentes é sobre o tempo de entrega e como isso afeta o pedido, principalmente no caso de refeições. Não há regra que fixe prazo mínimo



ou punição por entrega demorada, porém, o consumidor pode desistir da compra caso o tempo estabelecido pelo fornecedor não seja cumprido. Em caso de pedidos de refeições, o consumidor também pode requisitar outra que atenda satisfatoriamente o pedido.

A advogada Ildecer Amorim esclarece esse ponto com relação a pedidos de refeição, ressaltando que a má prestação de serviço está caracterizada no artigo 20º, o qual responsabiliza o fornecedor pelos “vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor”. “Em casos de faltar algum ingrediente, vier algum que não foi solicitado, comida mal preparada, ou imprópria para o consumo, fica caracterizada a má prestação do serviço e o descumprimento da oferta. Nesses casos, o consumidor pode recusar o produto e tem o direito de exigir que a oferta seja cumprida, pedir para trocar, solicitar

um desconto ou até mesmo cancelar o pedido, solicitando a devolução do valor pago”, aponta.

Os consumidores também podem registrar reclamações formais entrando em contato com a plataforma ou aplicativo que utilizaram na realização do pedido. O contato também pode ser feito com o restaurante. O fornecedor não pode negar atendimento à reclamação e pode ser punido caso o faça, podendo o consumidor acionar os órgãos competentes para garantir seus direitos, como destaca o advogado Felipe Borba. “O fornecedor deverá dar todo o suporte necessário ao consumidor para solução do problema. Em caso de persistência, o Procon é o órgão responsável por aplicar penalidades ao fornecedor”, alerta.

* Estagiário sob a supervisão de Adson Boaventura

Dicas

» Fique atento às avaliações de outros usuários sobre o estabelecimento em que vai pedir. Isso pode ser feito por meio do próprio aplicativo ou por sites de terceiros

» Atente-se aos dados da compra, como preço, taxa de entrega, tempo estimado de entrega, dentre outros

» Forneça o endereço correto, bem como ponto de referência

» Fique atento ao telefone e mensagens do aplicativo para responder eventuais perguntas do fornecedor

» Alguns aplicativos oferecem o rastreamento do pedido em tempo real, e avisam o consumidor o passo a passo de seu pedido, desde o recebimento, preparo, remessa e o roteiro pelo GPS. Fique de olho nas etapas de entrega do pedido

» DETRAN-DF

EMISSÃO DE DOCUMENTOS

» MAURICIO JABUR
SUDOESTE

O bancário Mauricio Jabur, 51 anos, morador do Sudoeste, entrou em contato com a coluna Grita do Consumidor para reclamar que vem tentando emitir o CRLV-e pelo aplicativo do Detran Digital, mas não consegue. Em agosto, ele efetuou junto ao Detran-DF a transferência de um veículo e lhe informaram que poderia emitir o documento pelo aplicativo. “Passados mais de 30 dias, e depois da abertura de quatro chamados (na área de tecnologia e na Ouvidoria da autarquia), ainda não consegui a emissão do referido documento, o que impossibilita a comercialização do veículo”, explica. O bancário conta que no aplicativo consta que o CRLV-e ainda não foi emitido e que por isso não consegue emitir o ATPV-e para comercialização do veículo.

Resposta da empresa

O Detran-DF informou que o CRLV-e está disponível para emissão pelo aplicativo. “Sugerimos que o leitor Mauricio Jabur tente emitir mais uma vez o CRLV-e pelo aplicativo Detran Digital, e caso haja algum problema, entre em contato conosco novamente”, informa.



Comentário do consumidor

“Infelizmente o problema foi resolvido parcialmente. O documento de porte obrigatório (CRLV-e) foi emitido sem maiores problemas. O veículo foi comercializado esta semana, mas não consigo preencher e nem emitir o documento de venda (ATPV-e) pelo aplicativo.”

» GOL

COMPRA DE PASSAGEM

» ALBERTO TOMIMATSU
TAGUATINGA SUL

O aposentado Alberto Tomimatsu, 76 anos, morador de Taguatinga Sul, entrou em contato com a coluna Grita do Consumidor para reclamar que não consegue finalizar a compra de uma passagem pelo site da companhia aérea GOL. “Há algumas semanas tento comprar pelo site de passagens da GOL. O problema é que não consigo finalizar o pedido porque o sistema do site não finaliza a compra”, explica Alberto. O aposentado conta que já tentou entrar em contato com a empresa por telefone e pelas redes sociais, mas não recebeu nenhuma resposta para solucionar seu problema. “Pelo telefone eles não atendem e já mandei várias mensagens pelo Twitter explicando detalhadamente o problema, mas infelizmente eles não respondem”, finaliza o consumidor.

Resposta da empresa

A Gol informou que entrou em contato com o consumidor e esclareceu que há uma instabilidade momentânea no sistema e, por isso, não foi possível completar a compra. “A companhia se colocou à disposição para emitir a passagem, mas o cliente preferiu aguardar até o próximo ano, data da viagem”, informa.

Comentário do consumidor

“A empresa entrou em contato comigo e comentei o que estava acontecendo com o site, que era difícil fechar uma compra porque o mesmo não estava finalizando. A Gol informou que seu site sofreu uma mudança no formato desde 21 de agosto e ficou de verificar junto ao setor competente o motivo da instabilidade e ajudar no que for preciso. Quanto à passagem, não chegou a ser comprada. Não resolveram nada e vou aguardar mais uns dias para ver como está o site.”

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