

Consumidor Direito + Grita

A compra de refeição por meio de aplicativo aumentou muito na pandemia e continua crescendo. Apesar das facilidades, há situações em que o cliente pode ficar frustrado. Especialistas explicam o que fazer

Pediu comida por app e deu errado?

» ANA LUIZA M.*

Os aplicativos de delivery estão cada vez mais presentes na rotina dos consumidores, oferecendo praticidade e comodidade na hora de fazer pedidos. O novo modelo de negócio foi fortalecido na pandemia com as medidas restritivas, mas segue em expansão. A clientela, no entanto, precisa estar atenta a seus direitos, a fim de evitar desgastes desnecessários. Os problemas mais recorrentes são atraso na entrega, pedido errado ou produto danificado, de acordo com o advogado Lucas Rufino, especialista em direito do consumidor.

O especialista explica que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) considera "atraso" como "a entrega que ultrapassa o prazo acordado entre as partes". Assim, se o compromisso for descumprido pela empresa, o cliente pode pedir a devolução do dinheiro, com inclusão da taxa de entrega ou até mesmo solicitar o abatimento proporcional do valor em virtude do transtorno sofrido. No caso de compras com cartão de crédito, ele deve requerer o estorno da transação.

Contudo, o advogado destaca que é necessário que o consumidor pondere e tenha bom senso. "Imprevistos podem ocorrer, especialmente em áreas urbanas. Por isso, atrasos pontuais podem ser justificáveis. Cabe ao consumidor analisar o tempo de espera e a distância entre o fornecedor e o local de entrega para avaliar a razoabilidade do prazo", alerta.

Outra situação frequente é a entrega de encomenda errada. Cecília Cardoso, 22, passou por isso, em uma compra de lanche. "Na mesma hora, fiz uma reclamação no próprio aplicativo, mandei foto e disse o que tinha acontecido", conta Cecília. A estudante recebeu o valor de volta de maneira "rápida e integral".

Conforme Rufino, quando há descumprimento da oferta por parte da empresa, o consumidor pode decidir por receber um novo produto, pelo cancelamento da compra com o estorno da importância paga ou pelo abatimento no preço do item entregue.

O mesmo ocorre quando a mercadoria estiver fora dos padrões anunciados, estragado ou com algum outro tipo de problema. "Nos termos do CDC,



a entrega de um produto em condições inferiores às ofertadas configura vício ou defeito", informa o advogado. Segundo Rufino, o consumidor tem o direito de ser informado de suas opções e de decidir de que maneira será ressarcido. Ele menciona que uma prática comum adotada pelos aplicativos é a concessão de créditos. "Nesse caso, o fornecedor garante ao cliente um crédito que poderá ser utilizado em compras futuras, a fim de compensar eventuais prejuízos sofridos."

Danos morais

O especialista destaca sobre os casos em que o consumidor pode exigir

indenização. "O dano moral pode ser configurado em decorrência de problemas como o constrangimento ou sofrimento psicológico decorrente da deficiência na prestação do serviço", destaca. Segundo Rufino, o Poder Judiciário tem responsabilizado tanto os estabelecimentos quanto as empresas gerenciadoras de aplicativos de entrega por esses prejuízos aos consumidores.

O advogado menciona o caso julgado pelo 6º Juizado Especial Cível da Circunscrição Judiciária de Brasília/DF, por meio do qual o cliente pediu indenização por ter encontrado uma barata no alimento. "A empresa

responsável pelo gerenciamento da plataforma foi condenada não somente a restituir o valor do pedido, mas também a reparar os danos morais no valor de R\$ 2 mil, em razão de acidente de consumo", diz.

O mesmo foi decidido pelo 2º Juizado Especial Cível da Circunscrição Judiciária de Águas Claras/DF. "O consumidor encontrou uma lesma em sua refeição comprada por meio de um aplicativo de entrega, ocasionando a condenação solidária do estabelecimento comercial e da empresa gerenciadora do aplicativo de entrega ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 2 mil", revela o especialista.

Entregador

Muitas vezes, diante de uma lesão e irritados com os prejuízos que sofrem, alguns clientes podem descontar a frustração nos entregadores, culpando-os pelos transtornos. Caso o consumidor se depare com alguma irregularidade relativa ao serviço, é importante tomar o cuidado de cobrar dos verdadeiros responsáveis.

O entregador de aplicativo Thiago Olimpo está na atividade há cinco anos e diz que a empresa dificilmente deixa isso claro para a clientela, o que gera diversos conflitos. "Já fui xingado, verbalmente agredido, já ouvi que eu queria comer o lanche da pessoa e por isso atrasou. A gente passa por isso também. Sempre a culpa cai em cima do entregador, nunca do aplicativo", lamenta.

Lucas Rufino comenta sobre a imposição de uma sanção administrativa pelo Procon de São Paulo a um aplicativo de delivery no valor de R\$ 2,5 milhões. Um dos motivos era o "golpe do entregador" ou "golpe do delivery". Esse artifício consiste na cobrança de uma taxa adicional pelo entregador, que utiliza uma máquina de cartão com o visor quebrado. "Como não são visíveis os dados da cobrança, o perpetrador da manobra insere um valor muito superior ao informado", alerta o advogado.

A advogada Helena Lariucci explica que a responsabilidade do entregador vai depender da situação, mas que isso é tratado na relação de trabalho entre o funcionário e a empresa. "A priori, ele não tem responsabilidade pelo erro da empresa. Mas caso a responsabilidade seja do próprio entregador, é a empresa que deve responder pelos erros dele", ressalta.

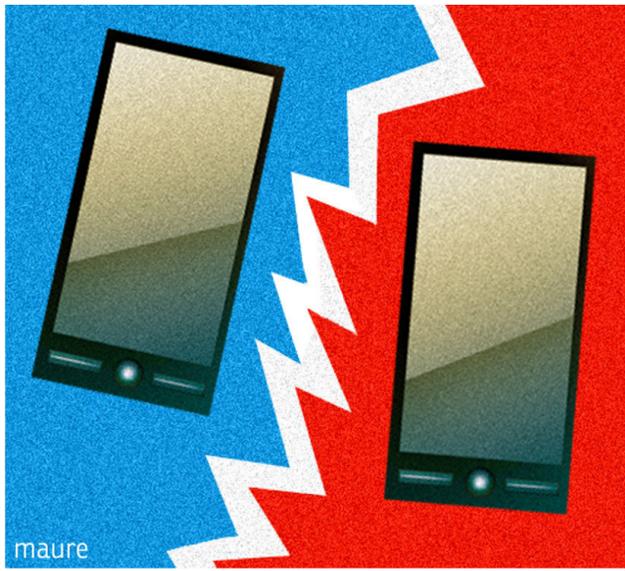
Por isso, a especialista informa que caso o problema não seja resolvido com a própria empresa, o consumidor deve procurar os órgãos de defesa do consumidor, como o Procon de seu estado ou o site www.consumidor.gov.br. A depender do caso, é possível procurar um advogado para a judicialização da ação.

*Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

» CLARO TROCA DE APARELHO

» Edina das Graças,
56, aposentada Jardim Botânico/DF

Edina das Graças, 56, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para relatar um problema que teve ao comprar um aparelho celular na Claro que, após uma semana, parou de funcionar. "Liguei na Claro, não me deram protocolo e também não exigei porque achei que fosse algo simples. O rapaz mandou eu resetar o aparelho e apertar por 30 segundos. Funcionou e o celular voltou", explica. A aposentada diz que, depois de mais uma semana, o problema se repetiu. O aparelho desligou definitivamente. Assim, entrou em contato com a Claro para solicitar a troca do equipamento, mas foi informada de que não seria possível, uma vez que já haviam passado sete dias. Edina conta que argumentou aos atendentes que foi definido pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SND) que, como o celular é um bem essencial, precisam efetuar a troca imediata do aparelho, se dentro do prazo de 12 meses de garantia. "Acho que aconteceu um preconceito de classe, e também pela minha cor. Não levaram a sério o que a gente estava falando e disseram que não iriam fazer a troca", lamenta a moradora do Jardim Botânico.



Resposta da empresa

» "A Claro informa que entrou em contato com a Sra. Edina e prestou os esclarecimentos necessários. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento."

Comentário do consumidor

» "A Claro entrou em contato para reafirmar o que já havia informado: o prazo de troca de sete dias."

» SORRIDENTS AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO

» Maria Enilda de Sousa,
49, dona de casa Paranoá Parque

Maria Enilda, 49, contactou a coluna para relatar a falta de atendimento por parte da clínica odontológica Sorridents. A dona de casa relata que pagava mensalmente R\$ 200 para a manutenção do aparelho de suas duas filhas. Contudo, no mês passado, quando foi à consulta, a clínica estava fechada. "Estava marcado para às 9h. Cheguei antes e fiquei em frente à Sorridente até por volta de 11h. Tinha um lembrete dizendo que iria ter atendimento, mas nada", reclama Maria Enilda. "Desde aí, minhas filhas estão sem atendimento. Falaram que estavam fazendo balancete da loja, e que iam me encaminhar para uma outra clínica da Sorridents, mas até agora nada. Eu só quero que eles voltem a atender, porque eu assinei o contrato e quero terminar lá", conclui.

Resposta da empresa

"A empresa informa que entrou em contato diretamente com a consumidora e que resolveu o problema."

Comentário do consumidor

» "Uma clínica da Sorridents entrou em contato comigo. Falaram para eu ficar tranquila, que iriam enviar a minha filha para uma outra clínica. Pediram para eu aguardar de 5 a 10 dias".

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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