

Consumidor Direito + Grita

A Lei nº 13.640/2018 regulamenta o transporte remunerado privado individual de passageiros, estabelecendo diretrizes para a operação desse serviço. Especialistas esclarecem quando é responsabilidade do motorista e quando é da empresa

Danos sofridos por quem utiliza viagens por aplicativo

» FERNANDA CAVALCANTE

Jociene Ribeiro está impossibilitada de utilizar os carros de um aplicativo que usava frequentemente para as idas do irmão deficiente visual ao hospital. De acordo com ela, trata-se de uma doença imunológica que está sempre atacando as células saudáveis e isso faz com que, muitas vezes, seja necessário levá-lo às pressas. Só que, em uma viagem, o pagamento que foi realizado em dinheiro e entregue nas mãos do próprio motorista não foi creditado e continua sendo cobrado. “Pelo que entendi, foi uma falha no sistema deles e eles não querem se responsabilizar. O app mostra que pagamos, depois que falhou, mas como um pagamento feito em mãos pode falhar? Se fosse em cartão até colaria, às vezes dá erro. Mas dinheiro, não”, indaga.

Já a corrida de Priscila Garcia do mercado para casa saiu cara: o que era R\$ 8 se transformou em R\$ 159. “O aplicativo consta que fui para um lugar extremamente longe do qual eu estava. Eu vim praticamente da esquina, só para trazer as sacolas de compras”, relata.

Diante desse cenário, o consumidor tem o direito de reclamar e exigir a correção imediata do problema. Os usuários dos aplicativos de transporte podem se sentir lesados pela empresa ou pelo motorista, podendo recorrer aos seus direitos assegurados na legislação. No Brasil, por exemplo, a Lei nº 13.640/2018 regulamenta o transporte remunerado privado individual de passageiros, estabelecendo diretrizes para a operação desse serviço.

De acordo com a advogada especialista em direito do consumidor Ana Cecília, a recomendação inicial é entrar em contato com o suporte do aplicativo, apresentando evidências do pagamento realizado, como recibos ou testemunhas, se houver. “A empresa deve fornecer um canal eficiente para a solução de tais problemas, pois faz parte de seu dever enquanto fornecedora de serviços”, esclarece.



G O M E Z

Rafael Fontenele, também especialista nas causas do consumidor, alerta para possibilidades de fraude. “A conta pode estar sendo utilizada por terceiros. Ou o cliente está sendo cobrado por taxas indevidas, como de limpeza ou reparação do veículo”, pontua. “O entendimento dos tribunais é de que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito. Esse valor deve ser igual ao dobro do que foi pago em excesso, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC”, completa.

Itens perdidos

Há, ainda, aqueles que esquecem algum objeto no carro, situação passada por Vláudia Veloso, que deixou a bolsa e não conseguiu retorno nem do

motorista nem da empresa. Ana Cecília lembra que a maioria dos programas oferece um procedimento próprio para lidar com essas situações; um bem conhecido é o acesso à função “Itens Perdidos”, descrevendo o objeto e informando os detalhes da viagem. “Esse contato é essencial, pois muitas vezes o proprietário do carro pode localizar e devolver o item”, orienta a especialista.

A responsabilidade, porém, depende da análise de cada caso, como explica a advogada. A culpa do motorista está configurada quando há negligência, imprudência ou imperícia, causando danos a terceiros. “Isso significa que a ação ou omissão do motorista, que não está em conformidade com o padrão de cuidado esperado (normas de

trânsito, por exemplo), é diretamente responsável pelo evento danoso. Nesses casos, o motorista pode ser pessoalmente responsabilizado pelos danos causados”, informa.

Por outro lado, a responsabilidade do aplicativo pode ser invocada em situações na qual se verifica a aplicação da teoria da responsabilidade objetiva, especialmente considerando que empresas que operam plataformas de transporte privado urbano podem ser vistas como prestadoras de serviço. “Assim, quando o dano decorre do risco próprio da atividade desenvolvida pela plataforma (por exemplo, falhas na segurança da plataforma que resultam em danos aos usuários), a empresa pode ser responsabilizada independentemente da existência de culpa”, continua.

Direitos do passageiro

PROTEÇÃO E SEGURANÇA

» Todos os motoristas devem passar por um processo de verificação de antecedentes criminais e de histórico de direção.

» Além disso, os passageiros estão cobertos por um seguro durante toda a viagem, que cobre acidentes e lesões, tendo ainda a possibilidade de a viagem ser rastreada em tempo real, podendo o passageiro compartilhar sua localização com amigos ou familiares.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

» São adotadas medidas para proteger os dados pessoais dos passageiros, conforme a Lei Geral de Proteção de dados (LGPD).

ACESSIBILIDADE

» Passageiros com necessidades especiais podem solicitar assistência adicional.

TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

» Antes de iniciar a viagem, o passageiro tem acesso ao nome, foto, avaliação e informações do veículo do motorista. Além do mais, após a viagem, o passageiro recebe um recibo detalhado por e-mail com informações sobre a rota, tempo e custo da viagem.

QUALIDADE DO SERVIÇO

» O serviço prestado deve ser adequado, eficiente e satisfatório, conforme a expectativa criada pela plataforma e as informações fornecidas ao consumidor.

NÃO DISCRIMINAÇÃO

» Os passageiros têm direito de não serem discriminados por qualquer motivo, incluindo raça, gênero, orientação sexual, condição física, entre outros.

DIREITO DE RECLAMAÇÃO E SUPORTE

O suporte ao cliente deve ser ofertado por meio do aplicativo e de canais de atendimento para resolver problemas e responder a reclamações. Por exemplo, problemas na viagem, objetos esquecidos ou conduta inadequada do motorista. Em casos como esses, os passageiros têm o direito de reclamar e ter o seu caso analisado.

REEMBOLSO E COMPENSAÇÃO

» Em situações de cobranças indevidas ou quando o serviço prestado não corresponde ao que foi contratado, o passageiro possui direito a reembolso ou compensações, de acordo com as políticas da plataforma e a legislação vigente.

CANCELAMENTO

» Os passageiros têm o direito de cancelar a viagem, mas pode pagar taxas dependendo do momento do cancelamento.

Fonte: Ana Cecília, advogada especialista em direito do consumidor.

» TUPPERWARE VASILHA DEFORMADA

A cliente Carolina Avelar nos procurou para relatar problemas com um produto da Tupperware. “Comprei uma vasilha grande e quadrada, que usei uma única vez, pois quando fui lavar na minha lava-louças, que utilizo há anos e nunca apresentou problemas, ela deformou e manchou todinha. Falei com o SAC e eles responderam que, infelizmente, não poderiam fazer nada, que eu dei azar. Material de terceira com preço premium”, declara.

Resposta da empresa

Sentimos muito por qualquer inconveniente causado, essa certamente não é a experiência que buscamos proporcionar para nossos consumidores. É de extrema importância que o cliente apresente provas do alegado.

Comentário da consumidora

Não querem assumir a culpa, fiquei no prejuízo.



» AMAZON

CONFIRMAÇÃO DE ENTREGA DESCONHECIDA

A cliente Jéssica Andrade relatou à nossa coluna que não recebeu o tablet que comprou da Amazon e que está marcado como entregue no nome e endereço de outra pessoa que ela não conhece.

Resposta da empresa

A Amazon esclarece que está resolvendo o caso internamente.

Comentário da consumidora

Deu tudo certo, obrigada pela ajuda.

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

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