

Consumidor Direito + Grita

Enquanto os aplicativos de namoro prometem facilitar acesso aos desejados crushes, falhas no sistema e falsas acusações geram frustração e levantam questões sobre a responsabilidade jurídica das plataformas

Amor virtual, problemas reais

» FERNANDA CAVALCANTE*

Para os solteiros que temem encalhar nas prateleiras do mercado amoroso, os aplicativos de namoro se tornam uma maneira mais acessível de conhecer novos pretendentes. Há aqueles que pagam assinatura, para desfrutar de benefícios que aumentam essas chances ao oferecer curtidas ilimitadas. Entretanto, falhas nos sistemas de “match”, banimento de contas e a ausência de um suporte técnico eficaz têm frustrado o único objetivo pelo qual entraram nesse jogo afetivo de erros e acertos. A promessa de amor à primeira vista se transforma em um labirinto de ineficiências, levantando questões sobre a responsabilidade das plataformas em garantir um serviço de qualidade para quem aposta tudo nelas.

O jovem Luís Felipe, 21 anos, relatou uma série de problemas que o impedem de aproveitar plenamente o serviço e conseguir uma parceira, apesar de ter assinado o plano Gold de uma plataforma por R\$ 35. “Não consigo dar match, o aplicativo fica aparecendo que duas pessoas me curtiram, eu curto de volta, mas continua lá, não consigo enviar mensagem”, descreveu o usuário da plataforma, que já entrou em contato diversas vezes com a empresa, mas não obteve resposta para o problema. “Perdi meu dinheiro, pois nem uma satisfação me dão”, resume.

Os contratos de adesão dos aplicativos de namoro têm um papel crucial na experiência do usuário e na resolução de disputas, conforme explica a advogada especialista em direito do consumidor Amanda Pfeifer. “Ao instalar um aplicativo, o usuário aceita automaticamente os termos estabelecidos, sem oportunidade de negociação. Isso significa que ele concorda com todas as cláusulas, mesmo as que podem ser desfavoráveis”, afirma.

Esses contratos definem claramente os serviços oferecidos, incluindo funcionalidades e limitações. Se o aplicativo falhar em cumprir suas promessas, o consumidor

pode reivindicar seus direitos. “As cláusulas abusivas, que impõem obrigações excessivas ou renúncia de direitos, podem ser contestadas com base no Código de Defesa do Consumidor (CDC), que prevê a nulidade dessas disposições”, ressalta.

A complexidade e extensão dos termos de uso, muitas vezes, favorecem as empresas, permitindo a inclusão de cláusulas que podem prejudicar o usuário. “É fundamental que os consumidores estejam atentos e informados sobre seus direitos, pois o descumprimento das regras pode resultar em penalidades, como a suspensão da conta”, conclui.

Banimento indevido

Uma mulher trans, que não quis se identificar, está denunciando o que ela considera uma injustiça após sua conta no aplicativo de namoro ter sido banida. A razão alegada pela plataforma foi a acusação de prostituição, algo que a usuária nega veementemente. “Sou uma mulher trans, e provavelmente algum transfóbico denunciou minha conta e a plataforma irresponsável sequer apurou os fatos”, desabafa. “Eu sou uma figura pública, jamais faria esse tipo de trabalho”, destaca. A falta de investigação por parte da plataforma é

um dos principais pontos de insatisfação. “Isso cabe processo e, caso minha conta não seja devolvida, entrarei com as medidas cabíveis”, finaliza.

Os usuários de aplicativos de namoro pagos podem ter direito a indenização por danos morais, especialmente em casos de falsas acusações ou falhas no suporte, como explica o advogado Watson Silva, especialista em direito do consumidor. “Quando um usuário enfrenta problemas significativos, como a recusa em solucionar uma falha que compromete o uso do aplicativo, isso pode ofender sua dignidade e resultar em danos morais”, exemplifica,

assinalando que a falsa acusação de prostituição pode violar direitos de personalidade, como honra e imagem. “Nesse caso enfrentado pela mulher trans, a usuária tem o direito de buscar reparação pelos danos causados”, afirma.

Ele também recomenda algumas ações essenciais que os consumidores devem adotar. A primeira delas é reunir provas. “É fundamental que a usuária documente todas as interações com a plataforma, incluindo notificações sobre a falsa acusação e as respostas recebidas. Essas evidências serão cruciais para sustentar qualquer reivindicação futura”, aconselha.

Para dar match!

Dicas para conseguir uma performance melhor no seu perfil de paquera

- » Evitar fotos com outras pessoas
- » Colocar informações de preferência na bio do perfil ajuda a aproximar interesses
- » Elencar preferências pessoais, como se é mais diurna ou noturna, além do que está buscando
- » Acessar o app pelo menos uma vez ao dia e responder às mensagens também qualifica os matches
- » Integrar o perfil ao Instagram e ao Spotify contribui com o algoritmo e tende um recorte de perfis com similaridades

Fonte: Joyce Mattos, especialista em redes sociais

Em seguida, ele orienta que a consumidora notifique formalmente a plataforma. “Isso pode ser feito por meio de uma notificação extrajudicial, na qual a usuária deve exigir a reativação da conta e a reparação pelos danos sofridos. Essa etapa é importante para formalizar a reclamação e dar à empresa a oportunidade de resolver a situação antes de recorrer a medidas legais”, pontua.

Por fim, caso a empresa se recuse a reparar o dano, o advogado aconselha a procurar assistência jurídica. “Nesse cenário, a usuária pode buscar o Judiciário para pleitear não apenas a indenização por danos morais, mas também a reativação da conta. Essa abordagem garante que os direitos do consumidor sejam respeitados e que a dignidade da pessoa afetada seja restaurada”, finaliza.

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

» GOL ASSENTO ALTERADO

A passageira Thayná Duarte da Gol Linhas Aéreas relatou um constrangimento durante o voo RJ-SP 1005. Ao embarcar, foi informada de que seu assento 12F havia sido alterado para 18D, sem explicações. “Tive que levantar, no meio de todos os passageiros, e aguardar em pé, com a mochila pesada nas costas, enquanto eu era a única a ficar em pé, sem poder usufruir do direito pelo qual paguei”, desabafou.

A funcionária, identificada como Georgina, solicitou seu documento e afirmou que o assento era de outra pessoa, deixando-a sem lugar. A passageira questionou o tratamento recebido, refletindo se a situação teria sido diferente se fosse um homem ou uma mulher branca. Ela pede uma retratação da companhia aérea, considerando a experiência “péssima”.

Resposta da empresa

A GOL não tem comentários. A companhia entrou em contato com a cliente.

Comentário do consumidor

Um esclarecimento e pedido de desculpas foi me oferecido. Por enquanto, isso basta, já que nada pode ser feito sobre o que passou.



» RENNER

VALE-TROCA PENDENTE

A consumidora Isaine Araújo nos relatou sobre um problema com a loja Renner. Ela pede para que liberem o seus vale-trocas. “Eles me mandaram o produto errado, eu devolvi o produto, consta que chegou no setor logístico, mas meus vale-trocas continuam pendentes”, declara.

Resposta da empresa

A Renner informa que está buscando contato com a cliente para solucionar a questão.

Comentário da consumidora

Eu não sei nem como agradecer, fazia tempo que eu tentava e nunca tomaram providência de nada. Agora, enfim, os vale-trocas foram gerados com validade até outubro.

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@abr.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