

Consumidor Direito + Grita

Receber comida pronta em casa é uma mão na roda. Porém, essa escolha pode acabar em frustração em situações como demora na entrega, pedidos revirados, falta de elementos, como molhos e bebidas, e dificuldade em receber estornos

Como não errar no pedido por delivery

» JOSÉ ALBUQUERQUE*

Estudo da Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel) aponta que 76% dos brasileiros pedem comida por delivery, pelo menos, uma vez por mês. Todo esse conforto, de receber o alimento em casa, pronto para o consumo, pode vir acompanhado de problemas pontuais. Situações como demora na entrega, pedidos revirados, falta de elementos, como molhos e bebidas, e dificuldade em receber estornos, são comuns nesse processo. Descubra os direitos do consumidor em episódios como esses.

Kamile Vitoria Gomes, de 19 anos, tem receio de pedir refeições por delivery, pois já teve uma experiência ruim, começando pela demora de 40 minutos na entrega do pedido, mais do que o prazo estipulado no aplicativo, o que que atrasou muito o horário de almoço dela. “Quando o pedido chegou, a comida estava azeda e bastante diferente da foto da propaganda, além de faltar o refrigerante e os molhos que eu pedi. Ao reclamar com o fornecedor, fui ignorada sem nenhuma possibilidade de reembolso. O que era para ser algo simples, se tornou um transtorno e até hoje evito pedir comida por delivery”, declara.

Edclay Alves, confeiteira de 50 anos, também teve problemas na hora de receber o pedido. Em um fim de semana, para não ter que cozinhar nada, ela resolveu aproveitar uma promoção em alguns restaurantes e fez um pedido considerado grande. “O motoboy veio entregar os pedidos, mas ele não

falava português muito bem. Recebemos uma sacola e ele queria nos informar alguma coisa sobre outros pedidos, mas pela barreira linguística não conseguimos estabelecer uma comunicação de fato. Esperamos um tempo e vimos que nossa entrega tinha sido cancelada. Ligamos nos estabelecimentos e eles informaram que o motoboy estava no endereço, só que não entregou a encomenda. Entramos em contato com a plataforma e fomos ressarcidos com alguns cupons”, comentou.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) assegura que o consumidor tem direito a receber o produto no prazo combinado e em perfeitas condições, conforme solicitado no aplicativo. Quando há demora na entrega, o consumidor pode optar pelo cancelamento do pedido, exigir a entrega imediata ou negociar uma nova data. Em situações em que o pedido chega revirado, incompleto ou diferente do solicitado, o consumidor pode exigir a substituição do item, a complementação do pedido ou o reembolso integral do valor pago. Caso o problema não seja solucionado e o consumidor enfrente dificuldades para ser ressarcido, o estabelecimento poderá ser responsabilizado judicialmente, inclusive, por danos morais ou materiais, dependendo do prejuízo causado. Além disso, o fornecedor deve respeitar o direito de reembolso, garantindo que o consumidor não tenha prejuízos financeiros devido ao descumprimento da oferta.

Em situações de descumprimento de contrato, o consumidor deve, inicialmente, registrar



o problema, seja fotografando o produto entregue em condições inadequadas, seja guardando comprovantes do pedido e de pagamentos realizados. O primeiro passo é relatar o ocorrido diretamente ao fornecedor, solicitando uma solução, como substituição, reembolso ou reparação. Se a empresa não atender à solicitação, o consumidor pode registrar uma reclamação em plataformas de proteção ao consumidor, como o Procon ou o site consumidor.gov.br, que costumam atuar

como intermediadores para solucionar conflitos. “Caso a situação não seja resolvida e o consumidor tiver de fato um prejuízo significativo, que ultrapasse o mero aborrecimento do cotidiano, ele poderá demandar judicialmente”, explica a pós-graduada em direito civil Karoline Fleury Moraes.

Para evitar problemas com fornecedores de delivery, é essencial tomar alguns cuidados. Primeiramente, o consumidor deve pesquisar a reputação do estabelecimento, verificando

avaliações em sites como Reclame Aqui, redes sociais e nas próprias plataformas de entrega. Escolher aplicativos reconhecidos é uma medida importante, já que essas plataformas geralmente têm políticas de proteção ao consumidor e oferecem intermediação em casos de conflitos. Outro cuidado relevante é ler os termos e condições de uso, observando especialmente as políticas de reembolso, os prazos de entrega e o compromisso com a qualidade do serviço.

Mais pedidos

O que os brasileiros mais pediram para comer em 2024 e quais categorias mais cresceram em pedidos:

- » Lanches - 7.703.706
- » Brasileira - 3.914.819
- » Pizza - 2.166.788
- » Japonesa - 1.423.904
- » Marmitta - 1.123.013
- » Categorias que cresceram
- » Sopas e caldos - 74%
- » Marmitta - 24%
- » Cafeteria - 23,5%
- » Padaria - 11%
- » Sorvetes - 8%

Além disso, o consumidor deve evitar realizar pagamentos fora da plataforma do aplicativo, pois isso pode dificultar o rastreamento e a solução de eventuais problemas. Ao adotar essas medidas, é possível minimizar os riscos e garantir maior segurança na contratação dos serviços.

Em situações em que a zona de retirada do pedido não é segura, o consumidor não possui amparo legal direto que obrigue o fornecedor a oferecer um local alternativo ou seguro para a entrega. Assim, cabe exclusivamente ao consumidor tomar precauções, como pesquisar previamente sobre o estabelecimento e o local de retirada, verificando a reputação do fornecedor e o ambiente onde terá de buscar o pedido.

*Estagiário sob a supervisão de Eduardo Pinho

» PROBLEMAS DE SEGURANÇA PARQUE DE DIVERSÕES NICOLÂNDIA

Ilana Sabo, frequentadora do Parque de Diversões Nicolândia, localizado em Brasília, expôs preocupações sobre as condições de segurança e infraestrutura do local. A visitante relatou incidentes ocorridos em duas visitas ao parque com seus filhos, e destacou a urgência de uma inspeção no estabelecimento, tanto para garantir o cumprimento das normas de segurança quanto para avaliar a adequação das condições de emergência.

Entre as situações relatadas, a denunciante descreve um episódio em que o filho dela, de 8 anos, foi impedido de acessar o brinquedo do carrinho bate-bate por um homem jovem, que não era responsável pela segurança e nem trabalhava no local, mas que bloqueou a entrada do brinquedo alegando que a criança estava furando fila. “A fila ainda não havia se formado e quando chamei a atenção do homem, fui desrespeitada verbalmente pela pessoa e por uma jovem que o acompanhava. O responsável pelo funcionamento do carrinho bate-bate não fica controlando a chegada nem a saída das pessoas, pois trabalha completamente sozinho na máquina”, contou. Além disso, Ilana relatou que, ao solicitar a presença de um segurança, foi informado de que não havia profissionais dessa categoria no local.

Em outra visita, a denunciante relata que uma criança correu em direção ao seu filho, que acabou caindo e batendo a cabeça com força no chão. “Não fui apoiada por ninguém do parque, nem por profissionais ou enfermaria”, lamentou. Para dificultar o socorro, a saída de emergência estava trancada com um cadeado grande.

Resposta da empresa

» *“As denúncias são infundadas e improcedentes. O parque segue as normas de segurança NBR. 15.926, da ABNT. As operações são monitoradas, possuímos seguranças e enfermeiros durante o funcionamento das atrações. Sobre filas nas atrações, os visitantes que são pegos furando filas são convidados a retornar ao final, respeitando o direito de preferência de quem está na frente. Cabe aos pais e responsáveis pelas crianças observarem o deslocamento entre as atrações. O parque não se responsabiliza por crianças que se movimentam de forma inadequada, desrespeitando as normas de utilização.”*

Comentário da consumidora

» *“Acredito que a resposta que recebi é que é improcedente. Procurei um segurança e fui informada de que essa figura não existia no local. Além disso, conforme relatei, a saída de emergência é trancada com um enorme cadeado. Como pode um parque não ter um funcionário para organizar as filas? Como pode um adulto ter barrado com o próprio corpo e dois capacetes a entrada de uma criança numa fila e eu receber uma resposta como esta? Ao menos teriam que informar que aplicarão aos funcionários a forma correta, vide todos os parques de diversão que organizam as filas/entradas dos equipamentos. Acredito que o parque precisa de uma inspeção técnica e uma vistoria da segurança pública. É lamentável uma resposta que nem sequer buscou ouvir uma reclamação de fatos que realmente ocorreram.”*



» NUBANK BLOQUEIO INDEVIDO DE CARTÃO

Giovana Santos conta que ao tentar comprar ingresso de show em Brasília, na plataforma Q2 Ingressos, na qual ficou duas horas na fila virtual, teve o cartão Nubank da bandeira Mastercard bloqueado. Quando o fato ocorreu, a consumidora teve de entrar no aplicativo do banco e justificar a compra, pois a instituição suspeitou que se tratava de um golpe. O processo levou algumas horas, até que o cartão estivesse disponível para compras. Porém, quando a consumidora foi em busca do ingresso, o preço já estava muito acima de suas condições. “Não consegui ir ao show”, contou.

Resposta da empresa

» *“Gostaríamos de contextualizar que, quando uma compra é realizada, o Cartão Nubank funciona como um meio de pagamento. Sendo assim, o estabelecimento envia as informações da compra ao adquirente (maquininha). Este, por sua vez, repassa as informações por intermédio da bandeira (MasterCard) e, por fim, um pedido de autorização é solicitado ao meio de pagamento (Cartão Nubank). Durante esse processo de comunicação, todas as partes envolvidas precisam ser notificadas sobre o processo de compra e a informação deve ser efetivamente repassada, para que assim os valores sejam direcionados aos respectivos envolvidos. Verificamos que, no caso da compra realizada, houve duas tentativas com uma diferença de aproximadamente 1 minuto entre elas. Ambas as transações foram canceladas. Quando uma compra on-line é feita, primeiro precisa ser confirmada no site para então ser enviada para o nosso sistema. Alguns sites demoram mais para nos enviar o pedido de compra. Dependendo da loja, esse tempo entre “pedido confirmado” e “pagamento efetuado” pode levar até 48h. Quando uma compra é cancelada, isso significa que o estabelecimento, por razões desconhecidas para nós, optou por cancelar a transação. Não temos controle sobre esse processo, pois atuamos apenas como um meio de pagamento, sem autoridade para cancelar transações. Ressaltamos que a compra foi aprovada pelo Nubank, mas posteriormente cancelada pelo estabelecimento.”*

Comentário da consumidora

» *Problema resolvido.*

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