

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam até que ponto valores exorbitantes, mudanças rápidas de preço ou diferenças de valor para um mesmo produto entre diferentes clientes estão dentro da lei

Entenda as cobranças adicionais dos aplicativos

» MANUELA SÁ*
» JOÃO PEDRO ZAMORA*

Pensados para otimizar processos, centralizar informações e dar autonomia aos clientes, os aplicativos surgiram para facilitar a vida dos consumidores na oferta de serviços. No entanto, o que era para ser prático pode acabar gerando dor de cabeça. Um dos motivos de estresse são os preços dinâmicos, estratégia que permite às empresas ajustar valores em tempo real com base em variáveis de mercado, como demanda e concorrência. Ao pedir um transporte ou um lanche, o consumidor pode ser surpreendido por valores exorbitantes, mudanças rápidas de preço ou diferenças de valor para um mesmo produto entre diferentes clientes. Pode parecer que a pessoa está sendo enganada, mas especialistas explicam até que ponto essas mudanças estão dentro da lei.

A advogada especialista em direito do consumidor Tays Cavalcante comenta que situações em que o consumidor percebe aumento repentino no preço sem saber o motivo são as mais frustrantes. Os motivos para essa alteração podem ser variados. A advogada cita como exemplo horários de pico, chuva, eventos, alta demanda, greve ou pouca disponibilidade de motoristas e entregadores.

A especialista detalha que a precificação dinâmica é permitida como estratégia de mercado, mas há restrições. Ela precisa ser clara, objetiva e previamente informada ao consumidor. É permitido o aplicativo ajustar o preço conforme demanda, distância, disponibilidade de prestadores, horário ou condições específicas. O que é proibido por lei é a pessoa ser induzida ao erro, receber informação incompleta ou descobrir cobranças adicionais no momento final da contratação. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é preciso ter informações adequadas sobre preço, composição do serviço e eventuais custos adicionais.

Jonas Battiston, 21, é um dos consumidores que, com frequência, tem que lidar com os problemas decorrentes das rápidas mudanças de preço. Ele conta que



depende de aplicativos de transporte para se locomover. Morador da Asa Norte, ele tem que se deslocar diariamente 21km para seu local de trabalho no Lago Sul. No horário de ir, ele paga, em média R\$ 30. Na saída, às 19h, horário de pico, o valor aumenta para R\$ 45.

A diferença em consequência do horário não é a maior reclamação de Battiston. Ele relata que, na maior parte das vezes, quando está com seus amigos, que também não dirigem, o preço que aparece em seu celular para uma mesma corrida é sempre mais alto que o de seus colegas. "Isso é algo recorrente, mas eu não sei o motivo. Sou, inclusive, um consumidor frequente", desabafa.

Em uma dessas ocasiões, ele estava indo para o mesmo lugar com uma amiga. No aplicativo dela, a viagem custava R\$ 12, enquanto no dele o valor era de R\$ 20. Apesar de se sentir injustiçado, Battiston diz que não sabe o que poderia ser feito para mudar a situação. Ele já tentou assinar o programa premium do aplicativo para conseguir descontos na corrida, mas o problema persiste.

Precificação personalizada

Essas variações estão relacionadas à precificação personalizada, que utiliza dados individuais do consumidor, como histórico de compras, para determinar o preço. Essa estratégia está associada à precificação dinâmica. Tendo em vista os problemas com essa forma de ajustar valores, foi publicada uma portaria para resguardar os direitos dos consumidores.

A Portaria Senacon nº 61/2026, de março deste ano, estabelece que plataformas detalhem a composição do preço para o cliente. As empresas devem indicar a quantidade que fica com o aplicativo, a quantidade que fica com o motorista ou entregador e a quantidade que fica com o estabelecimento. Agora, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, passou a fiscalizar as plataformas para garantir que elas estão cumprindo as novas regras de transparência. Na situação

de uma empresa descumprir a norma, ela estará sujeita às sanções previstas no CDC. Elas podem ser, por exemplo, multadas ou terem as atividades suspensas temporariamente.

Dessa forma, o advogado especialista em direito do consumidor Ilmar Muniz explica que são práticas abusivas a falta de transparência, preço surpresa, cobrança diferente da anunciada, escassez artificial e aumentos excessivos em momentos de vulnerabilidade. "Dependendo do prejuízo causado, esses casos podem gerar indenização por danos materiais e até morais", ressalta.

Segundo Muniz, um exemplo de caso em que o cliente é lesado é em situações quando o consumidor inicia a compra por um valor e ela é finalizada pagando outro, sem clareza do motivo da mudança. Nesses casos, em que há falta de transparência ou mudança no preço sem explicação do motivo, a recomendação é de que o cliente reclame diretamente no aplicativo, registre denúncia no Procon ou no *consumidor.gov.br*, se houver prejuízo, procure o Juizado Especial Cível.

Para evitar esse tipo de situação e para ajudar na hora de reunir provas em um possível processo, Muniz indica que o consumidor confira sempre o valor final antes de concluir a compra. Também é importante fazer capturas de tela da oferta, guardar comprovantes e comparar preços.

Tays afirma que, em caso de prejuízo, quando o Judiciário é acionado, "a Justiça tende a analisar se houve falha na informação, abusividade, cobrança indevida e violação da boa-fé. O CDC favorece o consumidor quando há vulnerabilidade e dificuldade de acesso às informações técnicas da plataforma, podendo, inclusive, haver inversão do ônus da prova".

A advogada destaca ser essencial que o consumidor observe se há taxas adicionais e conferir o resumo da cobrança. A formalização da reclamação é imprescindível para ajudar os órgãos de defesa do consumidor a fiscalizar essas plataformas, evitando futuros abusos por parte das empresas.

* Estagiários sob a supervisão de Tharsila Prates

»VIVO

INTERNET INSTÁVEL

O consumidor Carlos Eduardo Schaan relata um problema com o restabelecimento da internet de casa que ficou fora do ar por uma semana. "Segunda-feira à noite, por volta das 19h45, a internet aqui de casa caiu. Um gambá entrou na casa e se enfiou atrás do roteador, então, acreditamos que o animal mexeu nos fios. Na terça, entramos em contato com a Vivo para resolverem isso. No mesmo dia, veio um técnico e afirmou que o problema era no poste, sem nem verificar o roteador. Na quarta-feira, veio outro técnico que também falou que o problema era no poste. Nada foi resolvido. Quando ligamos de novo, a Vivo prometeu que, em 24 horas, o problema seria resolvido. Depois, descobrimos que o protocolo para o nosso problema não havia sido registrado. Uma semana depois do problema, um técnico consertou, mas a internet se mantém instável. O serviço não está condizente com o que contratamos. Toda vez que entramos em contato a ajuda parece ficar mais distante", reclama Carlos.

Resposta da empresa

A Vivo informa, em nota, que, após tentativas em diferentes horários, não conseguiu contato com o cliente para dar prosseguimento ao atendimento. A Vivo busca sempre cuidar da experiência do cliente fim a fim, revisando as principais jornadas que causam impacto, oferecendo uma experiência integrada em todos os canais com um atendimento resolutor. Por meio do App Vivo, o cliente pode realizar o

autoatendimento ou, se preferir, conversar com especialistas pelo chat. Conta, ainda, com mais de 1,8 mil lojas em todas as regiões do país, além da Central de Relacionamento, pelo 10315. Caso seja necessário, a Ouvidoria também está disponível pelo telefone 0800 775 1212.

Comentário do consumidor

» O consumidor relatou que recebeu o contato da Vivo e teve a internet reavaliada.



»HOTMAIL

SEM ACESSO

A consumidora Fabiana Martins relata um problema com um endereço de e-mail do antigo Hotmail, atual Outlook. "Usava esse endereço antes mesmo da troca de nomes, mas esqueci da senha com o tempo. Após uma troca de celulares, perdi o acesso à conta e não consigo mais acessá-la. Qualquer tentativa resulta em um e-mail de segurança sendo enviado para o próprio endereço perdido. Já tentei resolver por anos, mas sinto que perdi tudo que tinha lá dentro", afirma.

Resposta da empresa

A recomendação da Microsoft é acionar o suporte por meio do site indicado, digitar "Account login issues" (Problemas de login de conta) e clicar em "Get Help" (Obter ajuda). Em seguida, deve clicar em "Login and Contact Support" (Login e Contatar Suporte) na parte inferior da página. Também é possível ligar para o suporte técnico on-line da Microsoft pelo número no Brasil (11) 4706 0990 ou 0800 761 7454.

Comentário da consumidora

» A consumidora acionou os canais recomendados, mas ainda não conseguiu recuperar as mensagens.

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