

Luiz Vinicius Pereira Ferreira¹; Gustavo da Trindade Silva².

¹Universidade da Amazônia (Unama), Castanhal, Pará.

<https://lattes.cnpq.br/4730513372183018>

²Universidade da Amazônia (Unama), Castanhal, Pará.

<https://lattes.cnpq.br/1805789732839457>

PALAVRA CHAVE: Vulnerabilidade. Consumidor. Relações.

DOI: 10.47094/IICONACON.2024/6

INTRODUÇÃO

Atualmente é expressamente visível o uso dos aplicativos de corrida na maioria dos lugares do Brasil, como por exemplo a Uber, um dos aplicativos pioneiros que chegou no ano de 2014, e desde esse momento começou a se expandir por todo o território, ocasionando a chegada de outros apps na nação. Nesse sentido, com a chegada desses meios de trabalhos e locomoção, começou a apresentar diversos problemas com abusos ao consumidor, visto que é aparente vulnerabilidades do tipo técnica, Jurídica e fática. Seguindo tal lógica, as empresas também têm suas responsabilidades sobre a gestão de seus funcionários que no caso é a objetiva, Entretanto, essa perspectiva ainda tem suas dificuldades, o qual são as vulnerabilidades já citadas, configurando muitas vezes uma visão de intangibilidade no relacionamento do consumidor com a empresa, e isso se agrava ainda mais por está no ramo digital o qual aparenta mais esse aspecto de ausência acessibilidade do cidadão usuário desses aplicativos de corrida.

OBJETIVO

Principal objetivo desse resumo expandido é explorar a vulnerabilidade do consumidor no uso dos aplicativos de corrida, usando como objeto de análise artigos relacionado, caso concreto supracitado e notícias, e também levantar e sistematizar os principais problemas relatados na literatura e em documentos jurídicos relacionados à proteção do consumidor, avaliar como esses problemas se manifestam teoricamente. Assim propor discussões a partir das informações acumuladas para mitigar a vulnerabilidade do consumidor.

METODOLOGIA

Para elaborar essa metodologia, o tema foi abordado a partir de uma visão qualitativa como a natureza básica. Em relação aos objetivos, temos uma abordagem exploratória e, quanto ao termo de pesquisa, foram realizadas pesquisas bibliográficas para analisar a relação de vulnerabilidade do consumidor com os aplicativos de corrida. Foi feita uma pesquisa em alguns sites com o intuito de observar estatísticas, e também foram realizadas pesquisas bibliográficas para extrair conhecimentos teóricos sobre o assunto, além de

serem buscadas informações em algumas legislações, artigos e em uma jurisprudência para poder ter uma maior compreensão da relação de vulnerabilidade à qual o consumidor pode estar exposto ao utilizar os aplicativos de corrida.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A responsabilidade civil é uma ferramenta essencial para a compreensão deste tema, pois ela engloba os meios necessários para garantir o ressarcimento do dano sofrido. Esse dano pode ser causado por ações de negligência, imprudência, imperícia ou até mesmo por situações previstas na legislação. Vale destacar a existência de elementos cruciais para a compreensão desse assunto é a figura do consumidor e do fornecedor que são os protagonistas dessa relação. Com relação à vulnerabilidade mencionada no tema, ela pode se manifestar de diversas formas, as mais aparente são a vulnerabilidade fática, técnica e jurídica, e a diversos exemplos sobre o acontecimento dessas vulnerabilidades nesse assunto em questão, por exemplo é a ocorrência de cobranças indevidas ou taxas abusivas impostas ao consumidor.

Além disso, há situações de insegurança durante o transporte, como casos em que o consumidor sofre algum tipo de violência ou enfrenta condutas inadequadas por parte do motorista. Outro aspecto relevante é o vazamento de dados do consumidor, visto que os aplicativos de corrida exigem informações específicas que podem comprometer a privacidade e a segurança do usuário caso sejam expostas. Quando ocorrem problemas, como cobranças indevidas ou itens esquecidos no veículo, muitos consumidores enfrentam dificuldades para reportar a situação. Na maioria das vezes, o contato é feito por meio de interações digitais, sem o suporte de um atendimento humano, o que limita a resolução dos problemas, também os contratos apresentados pelos aplicativos, podem conter termos e condições de uso, que podem prejudicar o consumidor.

Nesse viés Com a crescente popularização dos aplicativos de corrida, apresentou-se também um aumento nas fraudes oriundas desse meio, devido à desinformação sobre o funcionamento total das especificações desses aplicativos e sobre a aplicabilidade de punições aos culpados e o amparo do consumidor o que está expresso nesse trecho “toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional” (NUNES, 2005, p. 66) o autor trata justamente da relação à qual os consumidores estão e exposto quais seus direitos e como a relação de consumo se transformou com o passar do tempo. Nesse viés, em decorrência disso elenca-se também este questionamento sobre a incidência do direito do consumidor “[...] sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços” (NUNES, 2005, p. 71). baseando-se nessa visão do Consumidor quanto na visão da empresa com relação a essas transformações, e como elas lidam com as relações econômicas, interativas e também com relação ao sistema de proteção e de seleção de profissionais para poderem atuar, as atividades de transporte de pessoas em decorrência disso pode ressaltar uma notícia do

Governo do Tocantins de (2024), que vai falar diretamente sobre essa informação que é indispensável que as pessoas tenham um conhecimento para poder reclamar seus direitos, e essa notícia vem apresentando as informações sobre quando o consumidor está sofrendo alguma injustiça, onde pode ser denunciado e como consumidor irá poder reclamar os seus direitos. Desse modo, esse tema vem tratar sobre essa relação do consumidor e a sua vulnerabilidade com relação a esses novos meios de transporte e como o consumidor pode reclamar os seus direitos para que ele não saia lesado.

Ademais, com fins de exemplificar torna viável a amostra de um processo, no qual a lesada Patrícia Carvalho de Macedo entrou com um recurso inominável cível contra a empresa de aplicativo de corrida 99. Nesse viés, a recorrente solicitou uma corrida pelo aplicativo 99, no qual o motorista nunca chegou a buscá-la, mas fingir que a buscou, e que é dado a entender que estava a levando e no final retirando de seu cartão o valor da corrida do qual a Patrícia não participou, nesse caso ela conseguiu o ressarcimento dos seus danos, por mais que a empresa tenha tentado uma excludente de responsabilidade e não deu certo por causa que a empresa tem responsabilidade objetiva e considerando que era uma atividade de risco ao consumidor se aplicaria o artigo 927 do código civil brasileiro de 2002 parágrafo único, ou seja além do autor do ato também se aplicaria a empresa a responsabilidade do dano sofrido por Patrícia, e também como uma hipótese poderia considerar o motorista empregado da pessoa jurídica 99, qual também e se encaixaria o artigo 932, inciso III, do código civil brasileiro, sendo assim tal empresa citada ganha responsabilidade dos atos de seus funcionários.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, depois das informações supracitadas é perceptível o alto crescimento dá vinda desses aplicativos de corrida Brasil gerou o aparecimento de diversas ganhos para a locomoção desses cidadão, mas também o aparecimento de muitos problemas, pois ainda falta fiscalização precisa nesses apps nesse quesito e ocasionando de diversas vulnerabilidades, tendo como principais técnica, Jurídica e fática, no qual muitos brasileiros ainda sofre bastante devido a precariedade da educação. Nessa perspectiva, que não é só por causa da falta de leis específica, por mas que foi bastante enfatizado nesse resumo, visto que o estado também tem sua proporcionalidade responsabilidade estado de gerir informações, disponibilizar uma boa base educacional, para que todos os indivíduos da nação tem consciência de seus direitos, para não serem lesados e de muitos casos não procurarem seu ressarcimento pelo dano lesado. Dessa maneira, por ser um assunto recente ainda não tem regulamentações específicas sobre tal assunto. Entretanto, se encontra muitos casos que nem no da Patrícia Carvalho de Macedo, que sofreu tal dano e conseguiu seu ressarcimento, mas se tivesse algo mais específico poderia evitar tal processo e resolver esse problema de forma mais célere, por isso que esse desenvolvimento intelectual procura apresentar informações sobre a vulnerabilidade do consumidor e também a falta de celeridade na resolução de tais problemas no país.

PRINCIPAIS REFERÊNCIAS

(TJ-DF XXXXX20198070003 DF XXXXX-02.2019.8.07.0003, Relator: ARNALDO CORRÊA SILVA, Data de Julgamento: 12/02/2020, Segunda Turma Recursal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 19/02/2020 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 22 nov. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 22 nov. 2024.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto Nunes. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo, Saraiva, 2005

<https://www.to.gov.br/secom/noticias/procon-tocantins-orienta-sobre-direitos-dos-consumidores-em-servicos-de-transporte-por-aplicativo/3fjmzuw5g6qv>