

Procon-SP multa iFood em R\$ 2,5 milhões

O Procon-SP multou o iFood por má prestação de serviços, cláusulas abusivas e outras infrações ao Código de Defesa do Consumidor. A multa, de R\$2.523.695,14, será aplicada por meio de processo administrativo e a empresa tem o direito à defesa.

Marcello Casal Jr/Agência Brasil



Valor foi estimado com base no porte da empresa, na gravidade da infração e na vantagem obtida
Marcello Casal Jr/Agência Brasil

Vários consumidores reclamaram de golpes aplicados por entregadores do iFood que cobraram valores superiores aos efetivamente devidos. Por exemplo, dizendo que o cliente deveria pagar, no ato da entrega da comida, uma taxa de serviço, por meio de cartão de crédito. Mas o preço inserido na máquina de cartão, em alguns casos, é de alguns milhares de reais — o visor da máquina, não raro, é intencionalmente danificado, para não mostrar o valor digitado pelo entregador.

Ao deixar de garantir a segurança que se espera de sua prestação de serviços de intermediação, o fornecedor incorreu em má prestação de serviços, segundo a entidade.

"A empresa responde pelos atos de seus prepostos, não importa que os entregadores não sejam seus funcionários; ela deve se responsabilizar pelos seus representantes", argumenta Fernando Capez, secretário de defesa do consumidor.

Além dessa prática, o iFood permite aos fornecedores parceiros a imposição de valor mínimo para finalização do pedido e não informa sobre a quantidade de alimentos oferecidos e entregues — condutas que prejudicam o consumidor e contrariam a lei.

Cláusulas Abusivas

Segundo o Procon-SP, o iFood insere em seu contrato (Termos e Condições), constante do site da empresa, cláusulas que são abusivas e infringem o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor.



Estabelece, por exemplo, que não se responsabiliza pela prestação do serviço contratado pelo consumidor e ainda que poderá alterar os termos do contrato de forma unilateral. Caso o consumidor queira questionar a mudança, terá o seu cadastro cancelado.

Em outra cláusula, define que não se responsabiliza por eventual vazamento dos dados que estão em seu site; considerando que, para fazer uso do serviço, é necessário que o consumidor insira os seus dados no site da empresa, a responsabilidade por tais dados é objetiva, não cabendo isenção de responsabilidade.

O valor da multa foi estimado com base no porte econômico da empresa, na gravidade da infração e na vantagem obtida, de acordo com o que determina a legislação. *Com informações da Assessoria de comunicação do Procon-SP.*

Date Created

17/08/2020