

Procon Alagoas esclarece direitos em apps de delivery

Cobranças e cancelamentos indevidos podem gerar dúvidas

Os aplicativos de transporte e delivery são essenciais no cotidiano de milhões de brasileiros, seja para locomoção pela cidade ou para pedir comida em casa. Porém, apesar da conveniência, problemas como cobranças indevidas, cancelamentos injustificados e entregas com defeito são comuns, gerando dúvidas sobre os direitos do consumidor.

Pensando nisso, o Procon Alagoas orienta os consumidores sobre como agir em situações problemáticas, garantindo um serviço mais justo e transparente.

“É essencial que o consumidor tenha acesso a essas orientações, pois são eventualidades que acontecem no seu dia a dia e muitas vezes ele não sabe o que fazer. Nosso objetivo é defender e proteger o consumidor contra danos, facilitando a informação sobre os seus direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor”, afirma Daniel Sampaio, diretor-presidente do Procon Alagoas.

Cobranças indevidas

Um dos problemas mais recorrentes enfrentados pelos consumidores é a cobran-



Ascom Procon-AL

Aplicativos de transporte e delivery fazem parte do dia a dia de milhões de brasileiros

ça de valores incorretos. Isso pode ocorrer em diversas situações, como:

- Taxas extras não explicadas no final da corrida ou entrega;
- Pagamento duplicado no cartão de crédito ou débito;
- Cobrança de pedidos cancelados dentro do prazo permitido.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), qualquer cobrança indevida deve ser devolvida ao cliente

em dobro, com juros e correção monetária. Caso o consumidor identifique um erro, a primeira ação é entrar em contato com o suporte do aplicativo. Se a questão não for resolvida, é possível registrar uma reclamação no Procon Alagoas.

Cancelamentos

Outro problema comum são os cancelamentos injustificados por motoristas e entrega-

dores, muitas vezes após longa espera. Entre os principais problemas estão:

- Motoristas que cancelam após verem o destino da corrida;
- Nesses casos, o consumidor deve registrar a reclamação dentro do próprio aplicativo. Se houver prejuízo financeiro, é possível solicitar reembolso e, caso necessário, buscar auxílio do Procon-AL para garantir seus direitos.

Hemopi quer estoque para o carnaval

O Hemopi se prepara para o Carnaval e quer estimular o aumento das doações de sangue antes e durante o período da folia nas unidades de coleta da capital e interior. A intenção é preparar os estoques para o período, quando parte da população viaja e ocorre uma redução no número de doações.

O diretor do Hemopi, Rafael Alencar, destaca que um estoque abastecido é funda-

mental para garantir que as demandas sejam atendidas durante o feriado prolongado.

“É importante estimular a população a doar antes de cair na folia para que não falte sangue durante o feriado prolongado. Geralmente, nos meses de dezembro, janeiro, fevereiro e julho, há uma redução em torno de 30% no quantitativo de doações. A nossa intenção é garantir um estoque seguro para Carnaval,

onde pode ocorrer um aumento da demanda por sangue e outros hemocomponentes, já que é um período onde pode ocorrer um aumento no número de atendimentos de urgência e emergência, por exemplo. Temos que nos preparar para diversos cenários e conseguir ter um estoque que atenda as intercorrências nesse período”, afirma Rafael.

Os hemocentros regionais de Picos, Parnaíba e Floriano

se mobilizaram durante todo o mês de fevereiro, articulando campanhas com entidades públicas, privadas e da sociedade civil para garantir o estoque. Em Picos, grupos de doadores da União da Mocidade da Assembleia de Deus de Picos (Umedepi), Caixa Econômica Federal – Agência do Mel e das secretarias municipais de saúde de Queimada Nova, Francisco Santos e Colônia do Piauí foram parceiros.

CORREIO OPINIÃO



Agência Brasil

STF está agindo fora da realidade das “favelas”

ADPF das Favelas e o equívoco do STF ao burocratizar a Segurança Pública no Brasil

Por Dr. Fernando Capano*

Mais uma etapa da “ADPF (Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental) das Favelas” ocorreu no âmbito do Supremo Tribunal Federal (STF). A rigor, o debate, bem como a decisão que sairá da Corte Constitucional buscam reduzir a letalidade policial no Rio de Janeiro e nos demais Estados da Federação brasileira, ditando parâmetros para as intervenções policiais.

Embora possa se louvar alguns aspectos da iniciativa, devemos considerar outros pontos acerca de sua eficácia e viabilidade. O ministro Edson Fachin, por exemplo, votou a favor da aprovação parcial do plano do governo carioca, ressaltando avanços, mas também a necessidade de ajustes no texto.

Os relevos centrais do voto do magistrado - redução da letalidade policial, revisão do uso da força e apoio psicológico a agentes da Segurança Pública — são, indiscutivelmente, medidas importantes. Contudo, sozinhas, não resolvem um problema tão complexo. A limitação do uso de helicópteros e as novas regras para buscas domiciliares certamente tornarão, ao meu ver, as operações excessivamente burocráticas, quase que administrativamente inviáveis.

A obrigatoriedade de ambulâncias em operações com possibilidade de confronto armado demonstra, por óbvio, preocupação com a preservação de vidas. Contudo, não enfrenta a raiz do óbice: a violência excessiva no contexto das grandes cidades e o crescimento exponencial dos grupos que se dedicam à prática do crime organizado.

Neste contexto, um ponto delicado que deve ser levado em consideração é o nível de interferência do STF em aspectos operacionais da Segurança Pública. Como órgão do Judiciário, a Corte não apresenta expertise técnica para definir táticas policiais - função que cabe ao Poder Executivo e às próprias Forças de Segurança (tecnicamente credenciadas para tal).

E mais: exigir justificativas individuais para o uso de aeronaves e/ou impor restrições rígidas às buscas domiciliares pode dificultar ações legítimas e necessárias, enfraquecendo, assim, o combate às organizações criminosas.

A operacionalização da Segurança Pública é dinâmica e exige respostas rápidas. Deste modo, decisões excessivamente engessadas e protocolares podem comprometer

a proteção dos próprios moradores das comunidades, e não o contrário!

Além disso, o debate carreado na ADPF parte do pressuposto equivocado que todas as operações policiais deflagradas no País são potencialmente ilegais ou abusivas. Casos de violência desajustada precisam, sim, ser combatidos. Todavia, não se pode tratar toda ação policial como suspeita e imprópria.

O enfrentamento eficaz ao crime organizado no Brasil é urgente. Deste modo, restringir preventivamente a atuação das Forças de Segurança pode potencializar facções que aterrorizam, não de hoje, comunidades. Vale o equilíbrio: combater abusos e ilegalidades, mas sem inviabilizar o trabalho policial.

Admitamos a necessidade de uma fiscalização eficiente dos atos da Polícia, na lógica do devido processo legal. No entanto, sem um compromisso real dos governos (Estado) que possa emponderar a Segurança Pública, em comedito com a tutela das garantias fundamentais, o plano aprovado pelo STF corre o risco de se tornar apenas um documento sem impacto real.

Ora: a violência policial no Rio de Janeiro e nas demais grandes cidades brasileiras não é apenas reflexo de ausência de regras viáveis e aplicáveis, mas, sim, da falta de políticas públicas eficazes nesta seara. O caminho para reduzir mortes não passa por uma judicialização excessiva da Segurança Pública, mas, sim, pelo fortalecimento do treinamento dos agentes, pelo aprimoramento dos mecanismos de controle interno e pela implementação de políticas que enfrentem diretamente as causas estruturais do crime.

Se estas mudanças não acontecerem, seja em médio ou a longo prazos, a decisão do STF pode acabar sendo mais uma demonstração da desconexão entre a Justiça e a realidade do dia a dia das “favelas”.

*Advogado; doutor em Direito do Estado, pela Universidade de São Paulo (USP) e pela Universidad De Salamanca (Espanha); mestre em Direito Político e Econômico, pela Universidade Mackenzie; especialista em Direito Militar, em Segurança Pública, e na Defesa de Agentes Públicos; professor de Direito Constitucional e de Direito Penal; e presidente da Associação Paulista da Advocacia Militarista (Apamil)

CUMBUCA | CE **TOURDOS | RN** **ECO RESORT DO CABO | PE**

Vila Galé
HOTELS

PARA OS SEUS SONHOS, OS MELHORES destinos
PARA VOCÊ, A MAIOR REDE DE RESORTS DO BRASIL.

Nos resorts all inclusive da Vila Galé a alegria dura o ano inteiro.
Viva momentos inesquecíveis com muito conforto e diversão.

RESERVE AQUI

ALAGOAS | AL **MARÉS | BA** **ECO RESORT DE ANGRA | RJ**

WWW.VILAGALE.COM • BRASIL.RESERVAS@VILAGALE.COM • +55 (71) 4040-4999