

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 

APLICATIVOS DE DELIVERY PARA CONSUMIDORES LOCAIS



APLICATIVOS DE DELIVERY PARA CONSUMIDORES LOCAIS

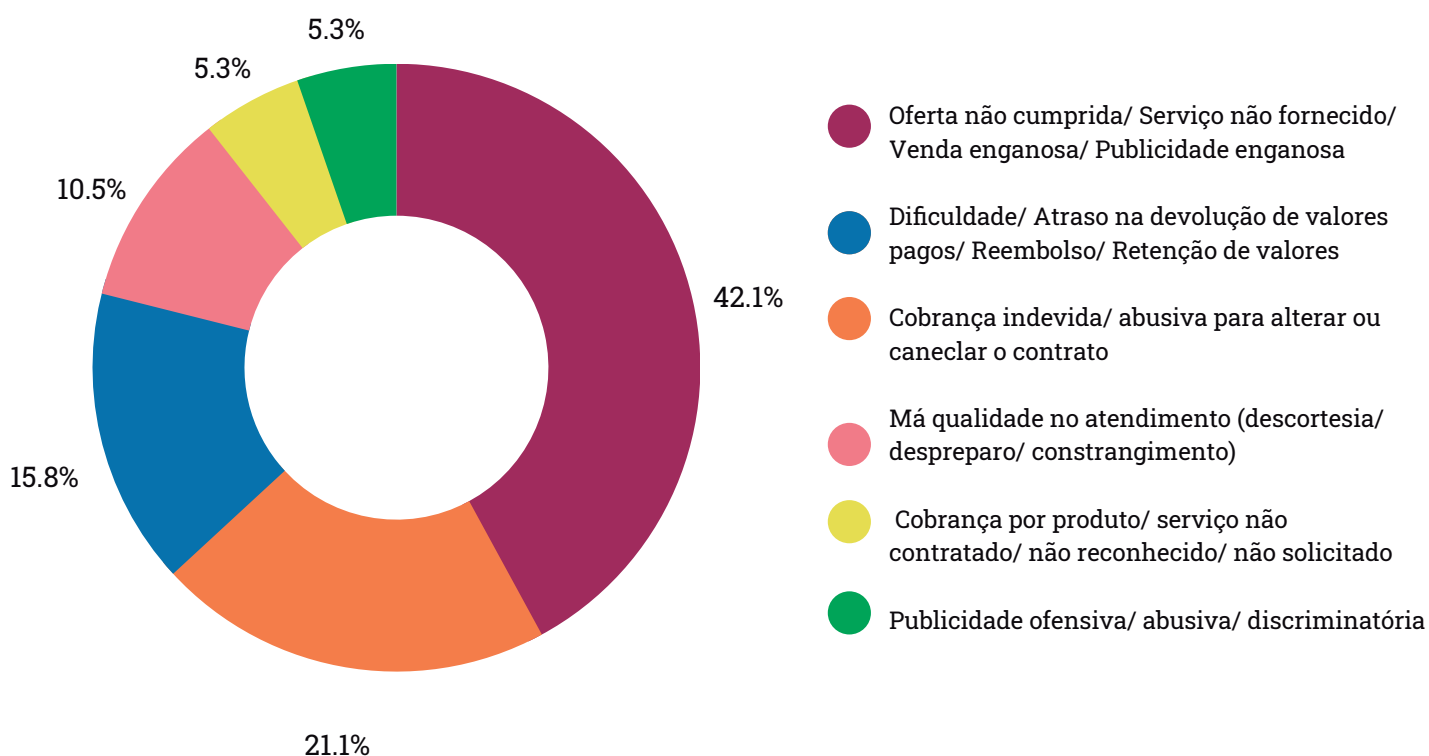


O hábito de fazer compras online foi intensamente acentuado durante a pandemia do COVID-19, a ponto do Brasil ser líder do ranking de compras online na América Latina, segundo pesquisa de 2021 da IDC (sigla em inglês para Corporação Internacional de Dados) a pedido da Infobip, empresa de comunicação empresarial.

Comprar pelo e-commerce passou a ser rotina para muitas pessoas, que mantiveram o hábito no período pós-pandemia. Como foi possível observar em pesquisa realizada pela agência Edelman, publicada pela Agência Brasil, em dezembro de 2021, 57,8% dos participantes afirmaram a intenção de manter o hábito das compras online após o período pandêmico.

Dados da Fundação Getúlio Vargas, do ano de 2022, revelam que no Brasil já existiam aproximadamente 250 aplicativos voltados para facilitar a conexão entre fornecedor e consumidor, sendo o setor de alimentos com maior destaque. Junto a este crescimento, também foram observadas a ampliação das decisões ou procedimentos administrativos de unidades do Procon pelo Brasil referentes a aplicativos de compra de alimentos. As reclamações mais recorrentes, identificadas pelas unidades do Procon pelo país, referem-se à venda casada, como, por exemplo, a imposição de pedido com valor mínimo; a dificuldades com restaurantes parceiros dos aplicativos de alimentos; à qualidade e à segurança dos alimentos entregues.

O Procon de Juiz de Fora levantou as reclamações relacionadas aos aplicativos de delivery de alimentos, registradas através do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) da Secretaria Nacional do Consumidor e do Proconsumidor, sistema nacional de atendimento ao consumidor disponível aos órgãos de defesa do consumidor para os registros das reclamações de consumo, referentes ao período de janeiro do ano de 2022 a maio do ano de 2023 e identificou as informações constantes no gráfico abaixo:



Reclamações relacionadas a aplicativos de delivery registradas no Sindec e Proconsumidor entre janeiro de 2022 e maio de 2023

Com fundamento nos dados acima apresentados, o Procon de Juiz de Fora elaborou pesquisa de satisfação, para ouvir os consumidores locais sobre as dificuldades encontradas no relacionamento com os aplicativos de delivery de alimentos.

Objetivos

Ouvir os consumidores de Juiz de Fora acerca das principais dificuldades encontradas no relacionamento com os aplicativos de alimentos;

Elaborar de material educativo para orientação dos consumidores no que se refere a seus direitos nas compras por aplicativo de delivery;

Observar a satisfação dos consumidores com a qualidade dos serviços prestados e com o atendimento prestado pelos serviços de aplicativo nos momentos em que são acionados para a resolução de problemas;

Verificar se os fornecedores estão incorrendo em condutas consideradas ilegais e abusivas pelo Código de Defesa do Consumidor, a fim de encaminhar para o Departamento de Apuração de Práticas Infrativas.

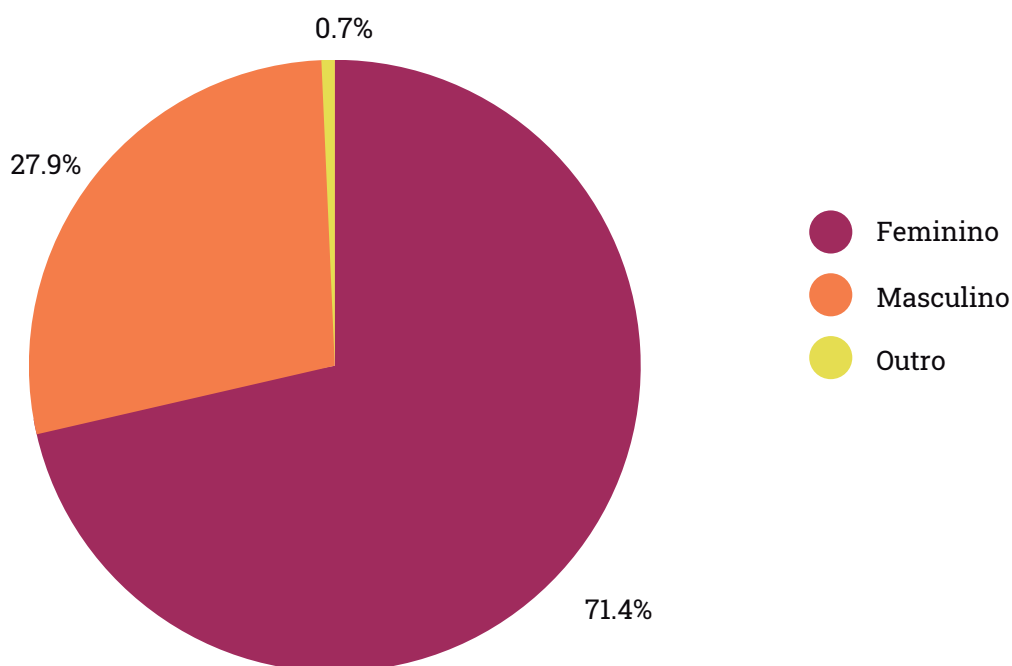
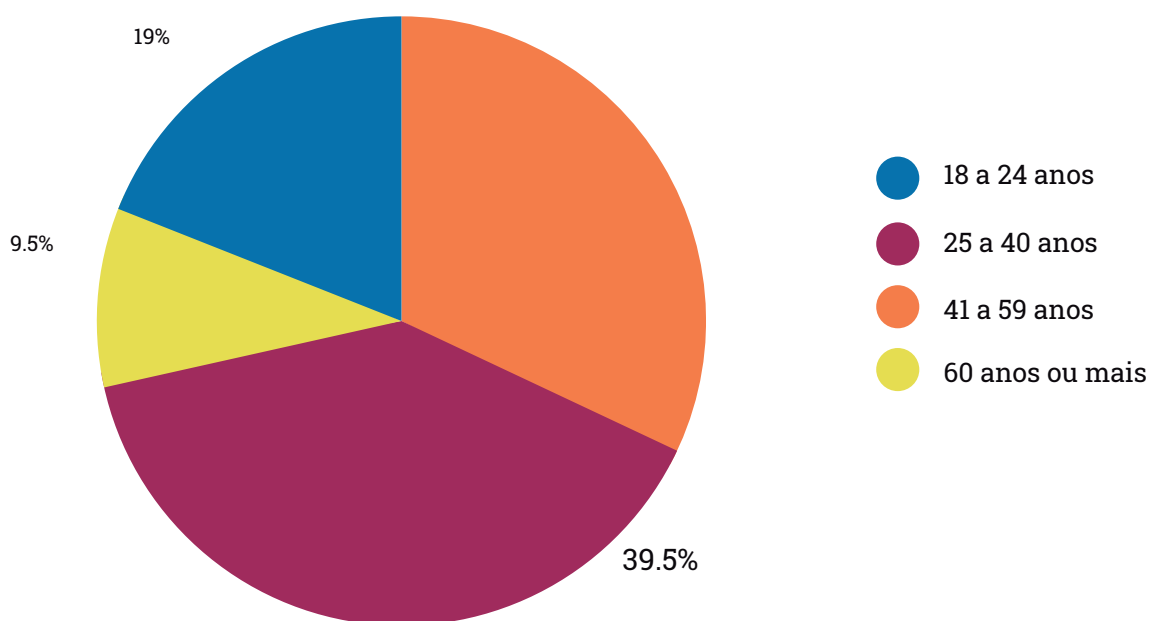
Metodologia

A pesquisa foi realizada de forma online, através do Google Formulários, que foi disponibilizado no site da Prefeitura de Juiz de Fora. Também foram realizadas divulgações do link de acesso pelas redes sociais. As respostas foram coletadas no período de 17 de julho a 21 de agosto de 2023.

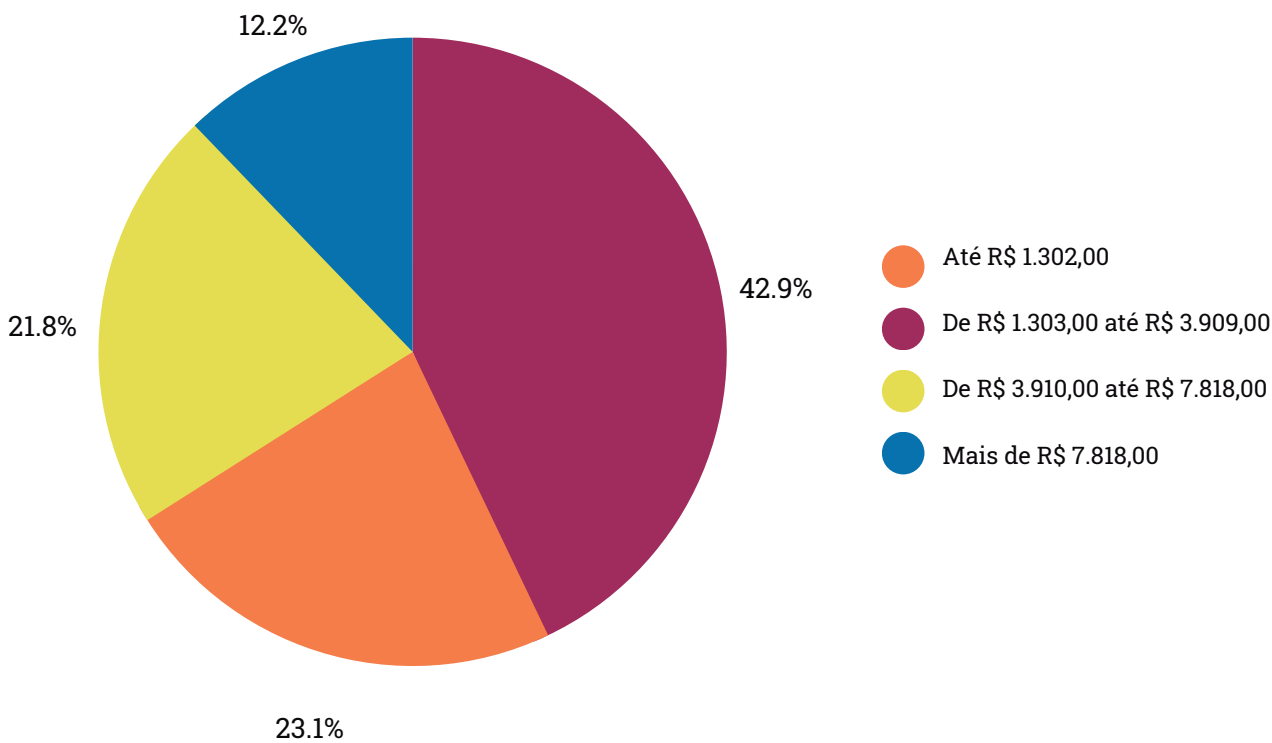


Perfil dos participantes

A pesquisa contou com 147 participantes, sendo a maioria dos respondentes, 39,5%, de faixa etária entre 25 a 40 anos. A maioria dos participantes são do sexo feminino.



Quanto à renda, a opção mais selecionada foi de R\$1.303,00 a R\$3.909,00, representando 42,9% das pessoas que responderam. Os participantes com renda superior a R\$7.818,00 foram os menos representativos entre as respostas, com 12,8%.

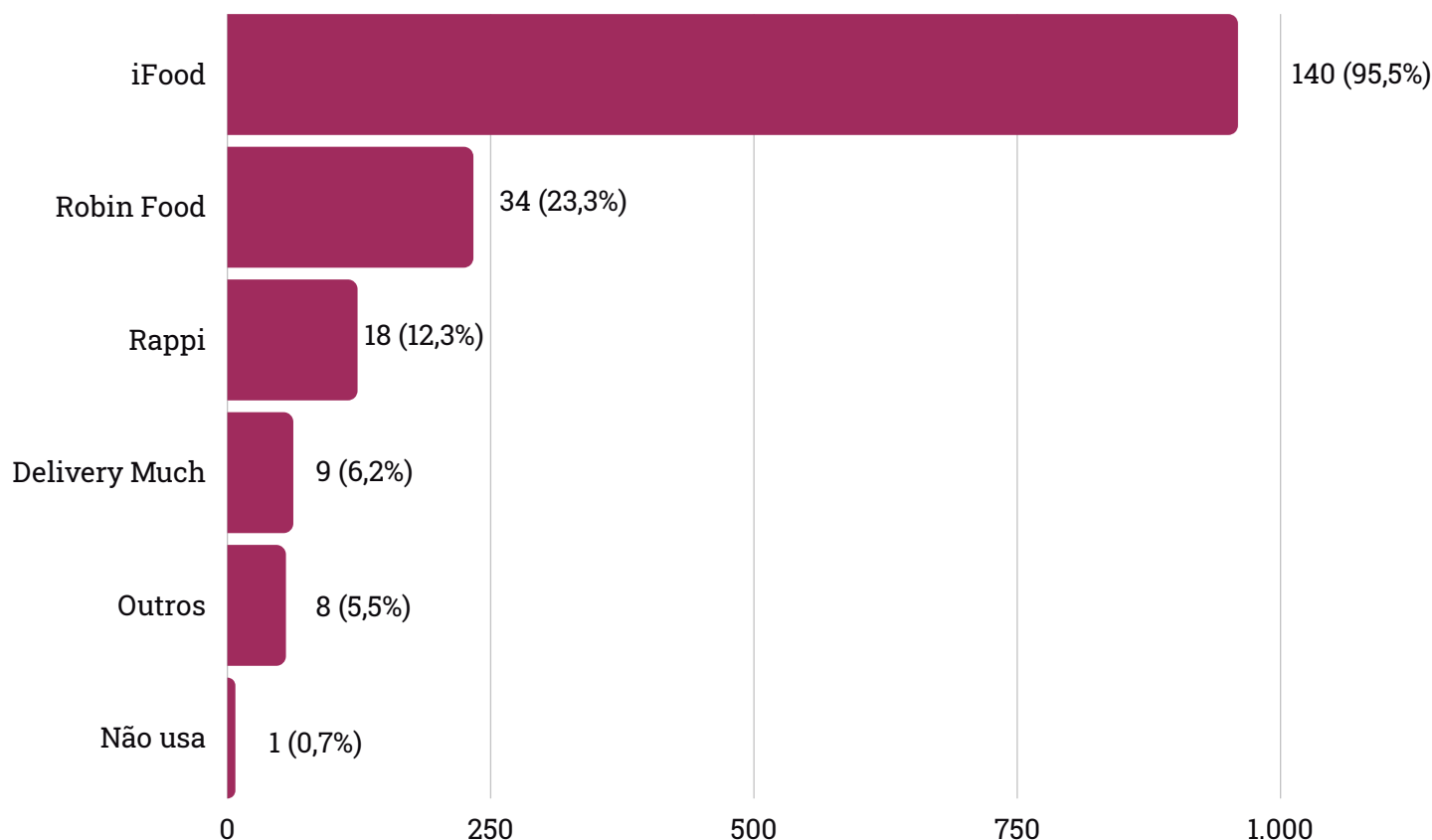


Resultados



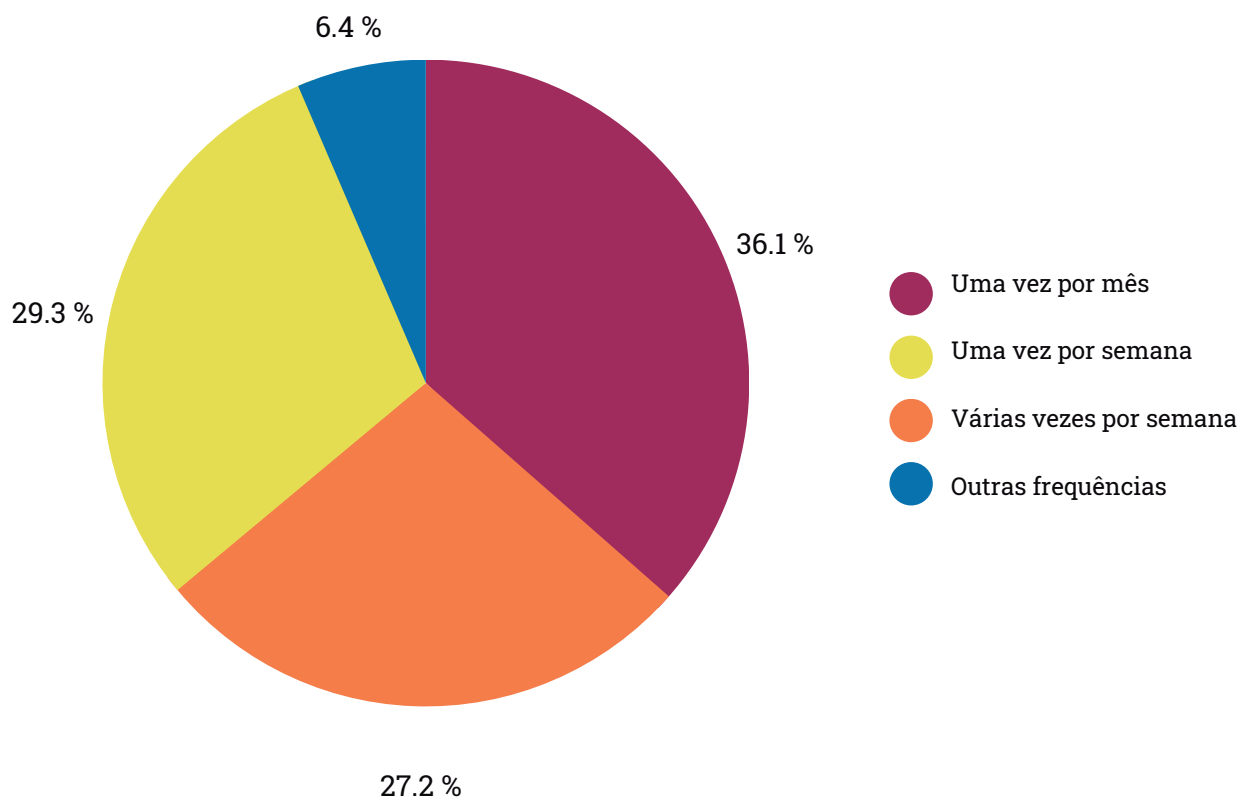
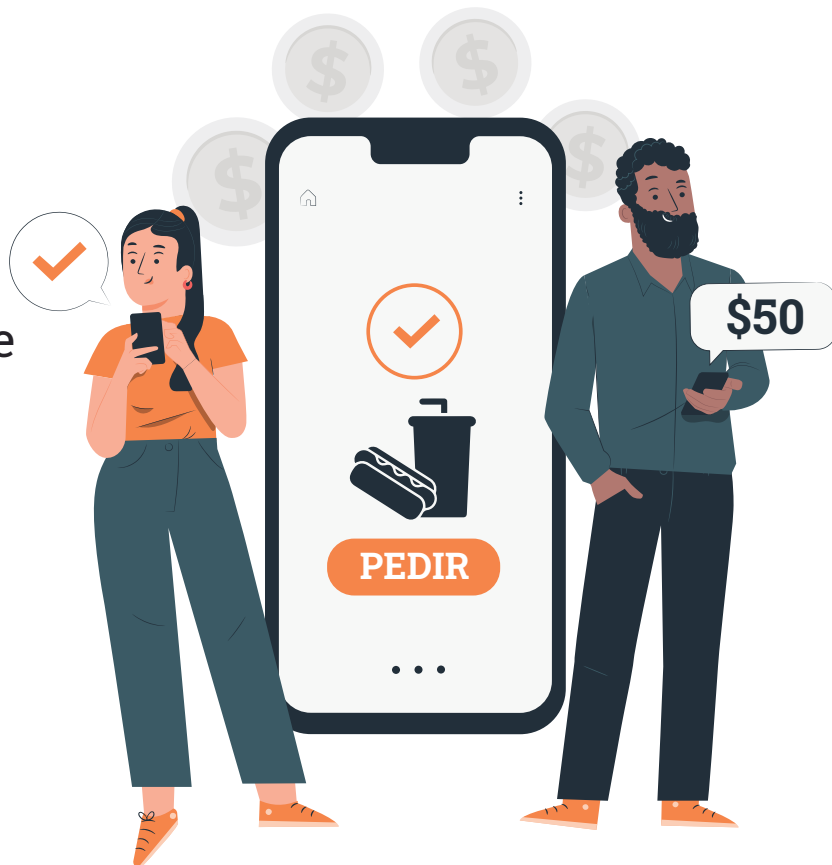
APLICATIVOS UTILIZADOS

O aplicativo de entrega que foi mais assinalado pelos respondentes foi o iFood, representando 95,5% das respostas, seguido do Robin Food com 23,3%. Os respondentes tiveram a possibilidade de assinalar mais de uma opção.



FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

Com relação à frequência de utilização desse tipo de serviço, 36,1% dos participantes afirmaram fazer uso do delivery apenas uma vez por mês; a utilização diária foi apontada por três respondentes.



TIPOS DE PROBLEMAS ENFRENTADOS

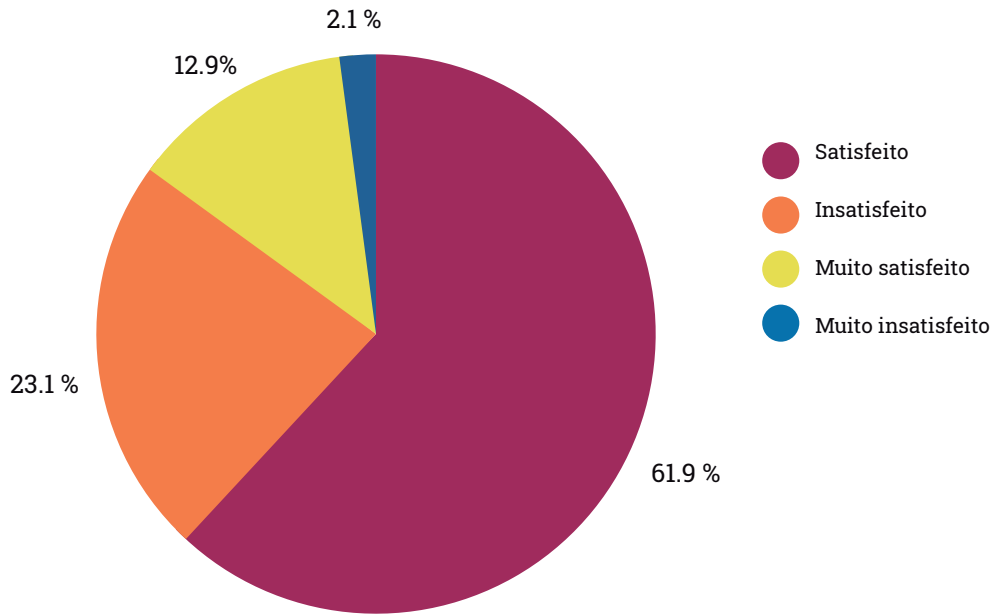
Sobre os problemas listados, a opção "demora na hora da entrega" foi a mais assinalada, sendo 86 respostas, correspondendo a 58,5%, seguida por "valor alto na taxa de entrega", com 52 respostas. 18 pessoas afirmaram não encontrar "nenhum" problema.



O formulário apresentava a opção de apontar um problema não listado e também de marcar mais de uma das opções. Falta de troco em dinheiro, pouca quantidade com relação ao preço e atendimento ruim por parte do estabelecimento foram relacionados na pesquisa.

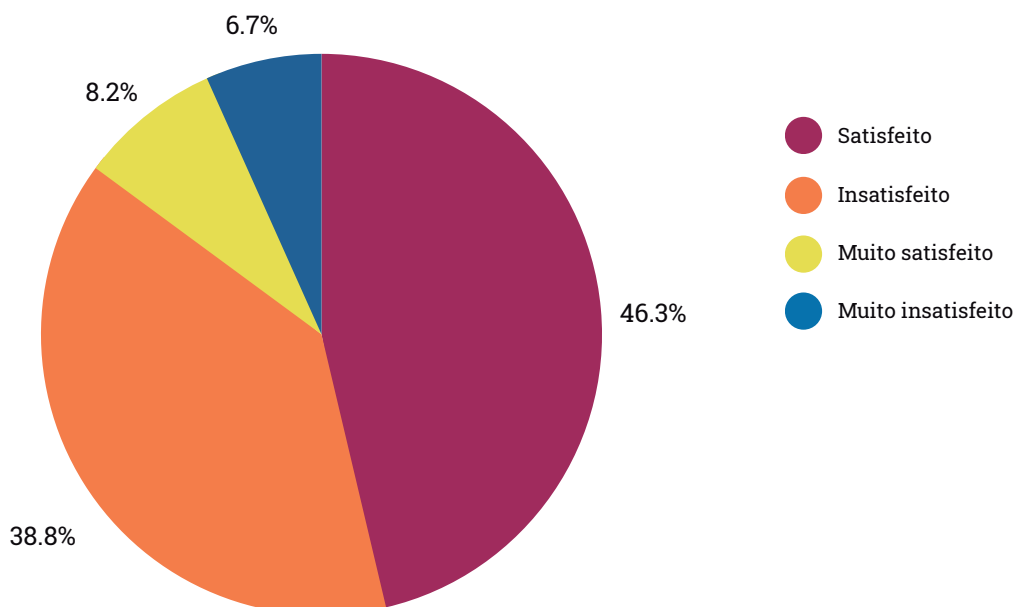
QUALIDADE DE ENTREGA

Mais da metade, 61,9%, dos participantes se declararam satisfeitos com a qualidade de entrega do serviço. Somente uma pessoa marcou a opção "muito insatisfeito" e 19 marcaram "muito satisfeito".



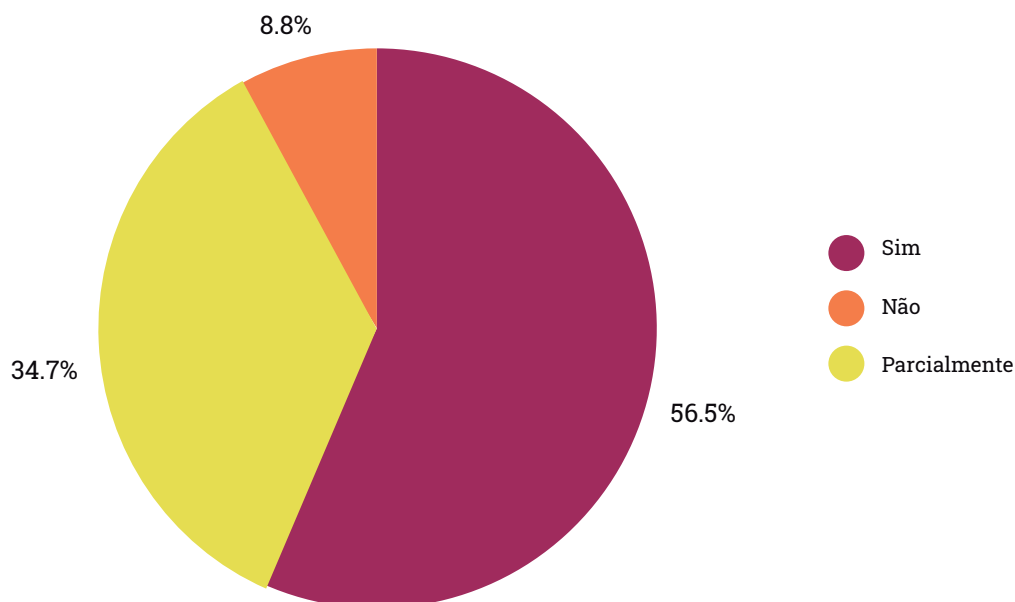
VALOR INVESTIDO NO SERVIÇO

Os participantes avaliaram o valor investido no serviço contratado como satisfatório, 46,3%, porém a avaliação com insatisfatório tem resultado próximo, com 38,8% das respostas.



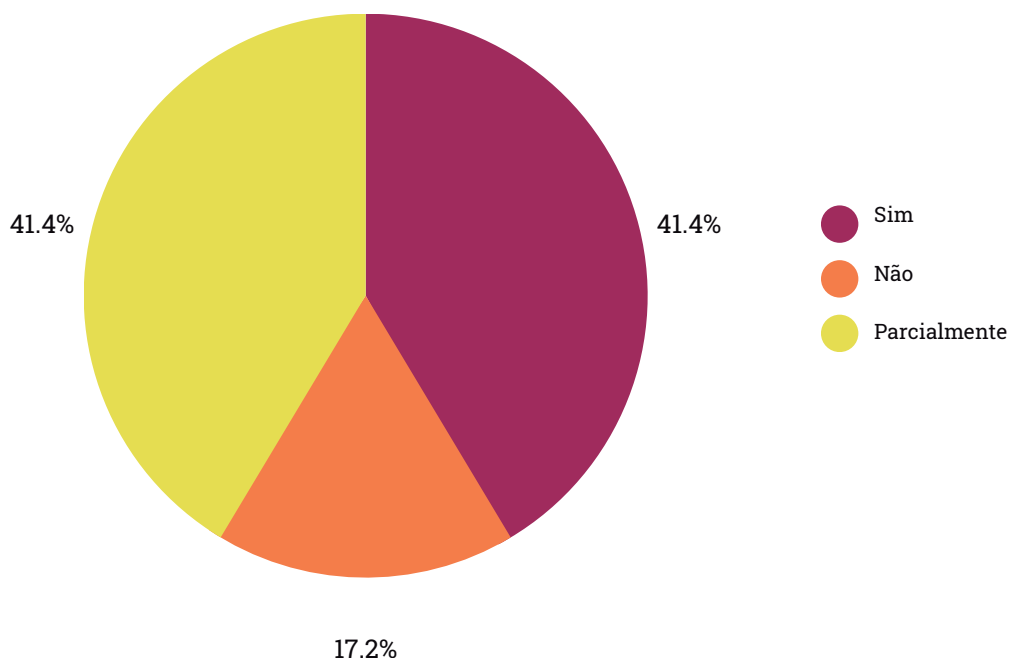
CLAREZA NO REPASSE DE INFORMAÇÕES

Na pergunta sobre a clareza das informações, 56,5% das respostas afirmaram que as informações sobre o aplicativo são repassadas de maneira clara.



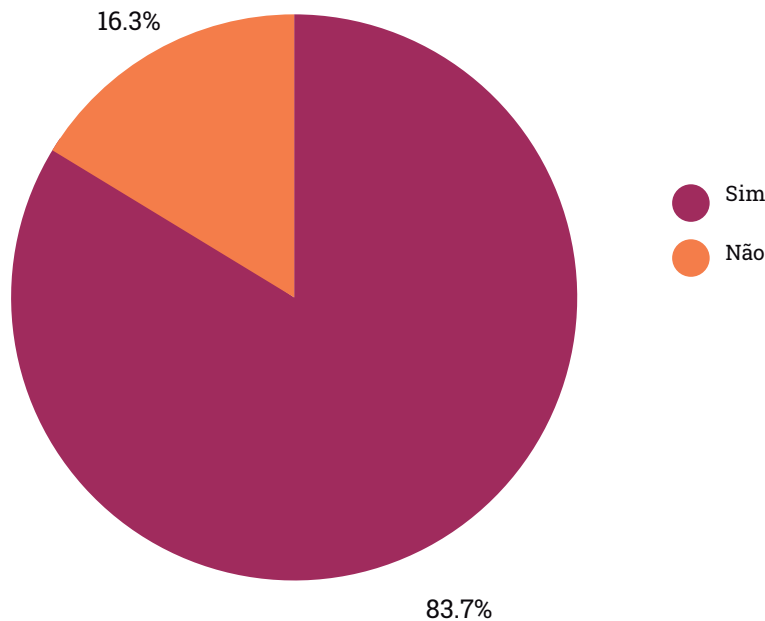
CAPACIDADE DO SERVIÇO PARA TIRAR DÚVIDA

Sobre a ajuda do serviço em caso de dúvidas, as opções "sim" e "parcialmente" tiveram mesmo resultado, 41,4%. 25 pessoas marcaram que não tiveram suas dúvidas sanadas pelo serviço de atendimento ao consumidor.



RECOMENDAÇÃO DE APLICATIVOS

Quando perguntadas se recomendariam ou não o aplicativo selecionado, 83,7% das pessoas respondentes recomendariam o uso de aplicativo de delivery.



CONCLUSÕES

Em geral, pode-se concluir que, apesar dos consumidores não estarem completamente satisfeitos com o serviço, evidenciando algumas necessárias melhorias, o nível de insatisfação não sugere o abandono do uso desses aplicativos.

Outra questão é que a necessidade ou a falta de substitutos para esses aplicativos faz com que muitos continuem usando o serviço, mesmo insatisfeitos com a prestação oferecida.

Sobre as reclamações com a entrega, vale lembrar que algumas são feitas por bicicleta. Assim, considerando que nem todas as localidades são acessíveis por esse meio, a demora nem sempre é relativa ao entregador.

Em caso de problemas com a entrega, o ideal é entrar em contato diretamente com o estabelecimento ou com o aplicativo.

Em relação à diferença de preço apresentada entre os pedidos feitos nos aplicativos e os pedidos feitos diretamente com o estabelecimento, através de outro meio de contato, esclarece-se que não há nenhuma ilegalidade na prática, eis que a manutenção dos restaurantes tem custos, como o pagamento de taxas aos aplicativos.

Ao final da pesquisa, no campo deixado para sugestões sobre o uso dos aplicativos de delivery, com a finalidade de auxiliar no aprimoramento do serviço, vários respondentes fizeram sugestões:

- ✔ **Reduzir dos valores de taxa de entrega e de pedido mínimo;**
- ✔ **Oferecer a opção de comunicar diretamente com o restaurante, em caso de problemas;**
- ✔ **Melhorar as previsões de entrega;**
- ✔ **Melhorar as condições de repasses para entregadores e restaurantes;**
- ✔ **Oferecer maiores informações sobre os produtos;**
- ✔ **Esclarecer melhor as informações;**
- ✔ **Informar sobre o peso da porção.**

Entregador tem que levar o pedido na porta do apartamento?

Em alguns momentos da pesquisa, foram apresentadas sugestões ou reclamações sobre a entrega do pedido não ser realizada diretamente no apartamento do consumidor. Sobre isso, o vice presidente de estratégias e finanças do iFood, Diego Barreto, através do site do aplicativo, explica:

“A obrigação do entregador é entregar no primeiro ponto de contato que existe na residência da pessoa. Se for no condomínio, esse ponto é a portaria. Essa é a recomendação dada para os entregadores e a comunicação passada para os consumidores”



Quem consome também tem o dever de ser gentil com quem oferta o serviço e nunca tentar resolver problemas com discussões. A solução pacífica e amigável traz sempre o melhor resultado.

Dicas do Procon

São aplicáveis ao serviço de delivery todas as regras presentes no Código de Defesa do Consumidor. Desse modo, o PROCON/JF separou alguns direitos que o consumidor tem ao usar serviço de entrega:

✔ Em caso de atraso na entrega, o consumidor pode recusá-la e solicitar a restituição do valor pago ou pedir o abatimento proporcional do preço. No entanto, lembre-se que pequenos atrasos acontecem, principalmente, em horários de pico;

✔ Caso o pedido esteja errado ou danificado, o consumidor pode negar o recebimento e solicitar o reembolso, pedir uma nova entrega nas condições da oferta ou solicitar um desconto proporcional ao problema encontrado;

✔ Os fornecedores devem apresentar informações claras sobre os produtos ofertados, como a quantidade, o tamanho, os itens inclusos, dentre outras. Caso o fornecedor se negue a informar, entre em contato com o Procon/JF;

✔ Caso não consiga solucionar o problema entrando em contato com o fornecedor ou com o suporte do aplicativo, não deixe de comunicar ao Procon/JF;

✔ Sempre confira se não há outro meio de fazer seu pedido de forma que seja mais barato ou sem cobrança da taxa de entrega. Comparar preços e possibilidades sempre é uma boa escolha;

✔ Quanto à consumação mínima, a limitação quantitativa imposta encontra legitimidade, quando houver justa causa. Logo, é necessário demonstrar o excesso da conduta do fornecedor, para caracterizar o abuso. A regra é que não exista limitação. A exceção precisa ser justificada.

▶ Nesse sentido, tendo a pesquisa apontado para a existência de “pedido mínimo”, o PROCON/JF notificará as empresas, para que seja demonstrada a justa causa que legitima a limitação imposta.

Passou por algum problema no mercado de consumo?



ACIONE O PROCON/JF

Telefones:
(32) 3690-7610 / 7611

Whatsapp:
98463-2687

Endereço:
Avenida Presidente
Itamar Franco, 992
Centro

Horário de Atendimento: Segunda a sexta, das 8h30 às 17h30

Referências

Afinal, o entregador tem ou não que subir até o apartamento? iFood News. 2022.

Disponível em:

<<https://www.news.ifood.com.br/entregador-subir-ate-o-apartamento/>>. Acesso em agosto de 2023.

O "Boom" das plataformas de Delivery no Brasil e suas consequências peculiares. FGV. 2022. Disponível em:
<<https://portal.fgv.br/artigos/boom-plataformas-delivery-brasil-e-suas-consequencias-peculiares>>.

Acesso em agosto de 2023.

Procon autua iFood por venda casada e propaganda enganosa em Mato Grosso do Sul. Correio do Estado.

2022. Disponível em:

<<https://correiodoestado.com.br/cidades/procon-autua-ifood-por-venda-casada-e-propaganda-enganosa/396474/>>. Acesso em agosto de 2023.

Procon-SP notifica aplicativos de delivery. Procon SP. 2022.

Disponível em:

<<https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-notifica-aplicativos-de-delivery/#:~:text=O%20Procon%2DSP%20notificou%20os,para%20que%20expliquem%20sobre%20seu>>. Acesso em agosto de 2023.

Ifood é multado em R\$ 4 milhões por impor pedidos com valor mínimo em Florianópolis. G1. 2022.

Disponível em:

<<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2022/07/25/ifood-e-multado-em-r-4-milhoes-por-impor-pedidos-com-valor-minimo-em-florianopolis.ghtml>>.

Acesso em agosto de 2023.

Referências

Procon-JP autua iFood por cobrança irregular de consumo mínimo; multa pode chegar a R\$ 3 milhões. Portal João Pessoa. 2023.

Disponível em:

<<https://www.joaopessoa.pb.gov.br/noticias/secretarias-e-orgaos/procon-noticias/procon-jp-autua-ifood-por-cobranca-irregular-de-consumo-minimo-multa-pode-chegar-a-r-3-milhoes/#:~:text=A%20multa%20pode%20chegar%20a,norteia%20a%20rela%C3%A7%C3%A3o%20de%20consumo.>>. Acesso em agosto de 2023.

iFood firma acordo com Cade após ser acusado de práticas anticompetitivas; rivais comemoram. Tudo Celular. 2023.

Disponível em:

<<https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n200470/ifood-pode-multado-cade-praticas-anticompetitivas.html>>. Acesso em agosto de 2023.

Entrega por delivery: conheça seus direitos. Proteste. 2022.

Disponível em:

<<https://seudireito.proteste.org.br/entrega-por-delivery-conheca-seus-direitos/>>. Acesso em 25 de agosto de 2023

Ficha Técnica

Margarida Salomão

Prefeita de Juiz de Fora

Cidinha Louzada

Secretária de Governo da Prefeitura de Juiz de Fora

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente do Procon/JF

Elaboração

Tainah Moreira Marrazzo da Costa

Superintendente/Procon/JF

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Gerente do DEPP/Procon/JF

Gisele Zaquini Lopes Faria

Supervisora do DEPP/Procon/JF

Lavinia Barbosa Araujo Silva

Estagiária de Pós-Graduação do do DEPP/Procon/JF

Isabella Milão Alhadadas

Estagiária de Ciências Econômicas do DEPP/Procon/JF

Thamires Alice de Oliveira e Silva

Estagiária de Ciências Econômicas do DEPP/Procon/JF

*DEPP - Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos
do Procon/JF

Comunicação

Anna Virginia Nascimento Silva

Revisão de texto

Maria Fernanda Fonseca

Redação Final

Thais Peralva

Projeto Gráfico e Diagramação