

Golpe do 'falso cliente' rende prejuízo aos vendedores da região

Supostos consumidores fazem pedidos por aplicativos, recebem, cancelam e recebem dinheiro de volta; polícia pede que estabelecimentos registrem queixa

LORENA S. ÁVILA
lorenaavila@dgabc.com.br

O povo brasileiro tem enfrentado uma onda de golpes ao utilizar aplicativos de entrega. Se antes as vítimas eram os usuários, agora as lojas também estão na mira de aproveitadores que se passam por clientes ou que, de fato, são consumidores agindo de má-fé. Ciente da situação, as Polícias Militar e Civil pedem que as vítimas registrem boletim de ocorrência para abertura de investigação para fechar o cerco contra os criminosos.

A comerciante Flávia da Silva, de 46 anos, dona da pastelaria Suculento Pastel, em Santo André, aberta apenas na plataforma do iFood, é um das vítimas dos golpistas.

Quando começou a atender nas madrugadas, Flávia recebeu uma encomenda de oito pastéis que totaliza-

vam o valor de R\$ 125. Depois de o suposto cliente receber o pedido, cancelou via aplicativo dizendo que o produto era "impróprio para consumo". Desse modo, o aplicativo estorna o dinheiro para o cliente. Pronto. O golpe está aplicado.

"Foi uma sensação terrível ler aquilo, porque eu sou nova no aplicativo e tinha caprichado o dobro para captar o novo cliente. Até chorei quando recebi a mensagem que o pagamento tinha sido automaticamente estornado para a conta que efetuou o pedido", conta Flávia.

O caso poderia ter sido perdido se a comerciante não tivesse filmado e fotografado todo o processo de produção para divulgar em suas redes sociais.

"Minha sorte foi que eu tinha provas que a pessoa que fez o pedido estava mentido, mas agora estou recesso de



VITIMA. Flávia tem receio de atender pedidos durante à noite e cair em novas solicitações falsas

abrir novamente nesse horário e até mesmo de atender pedidos muito grandes", explica. A plataforma, que realiza pagamento aos parceiros a cada mês avaliou o ca-

so de Flávia após 22 dias, resarcindo o valor.

Mas ela não é a única vítima; Florisvaldo Ferreira do Carmo, de 39 anos, dono de duas unidades da pizzaria

Dom Pizza, que atende em Santo André e Mauá, diz que 85% dos seus clientes vêm do iFood. Segundo ele, quase todos os dias sofre com o golpe do cancelamento.

"Acontece umas dez vezes por semana", disse o empreendedor. Um vídeo de orientação que auxilia os comerciantes a lidar com esse problema, postado no YouTube, já soma 5 mil visualizações e pelo menos 60 comentários de pessoas que passaram por isso em várias partes do País.

O iFood também sai prejudicado. Por isso tem implementado melhorias como a ativação do código de confirmação, que reduziu, em média, 75% dos cancelamentos para os restaurantes que utilizam. Também há um canal de denúncia exclusivo para os parceiros poderem reportar os clientes suspeitos.

O iFood diz ainda que realiza uma revisão na política de cancelamento e crédito que "levará cada vez mais em consideração o uso das ferramentas para embasamento pro do restaurante."

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Diário do Grande ABC

Seção: Setecidades **Página:** 1