



**AS MÍDIAS SOCIAIS E O TRANSPORTE IRREGULAR FEITO
POR CARROS PARTICULARES ATRAVÉS DE APLICATIVOS.**

UBER X TÁXI

Reclamações

● RECLAMAÇÕES UBER
Termo de pesquisa

● RECLAMAÇÕES TAXI
Termo de pesquisa

+ Adicionar comparação

Brasil ▼

Nos últimos 5 anos ▼

Todas as categorias ▼

Pesquisa na Web ▼

Interesse ao longo do tempo ⓘ



UBER X TÁXI

Cobrança Indevida

● COBRANÇA INDEVIDA UBER
Termo de pesquisa

● COBRANÇA INDEVIDA TAXI
Termo de pesquisa

+ Adicionar comparação

Brasil ▼ Nos últimos 5 anos ▼ Todas as categorias ▼ Pesquisa na Web ▼

Interesse ao longo do tempo ?



UBER X TÁXI

Estupros

● ESTUPRO UBER
Termo de pesquisa

● ESTUPRO TAXI
Termo de pesquisa

+ Adicionar comparação

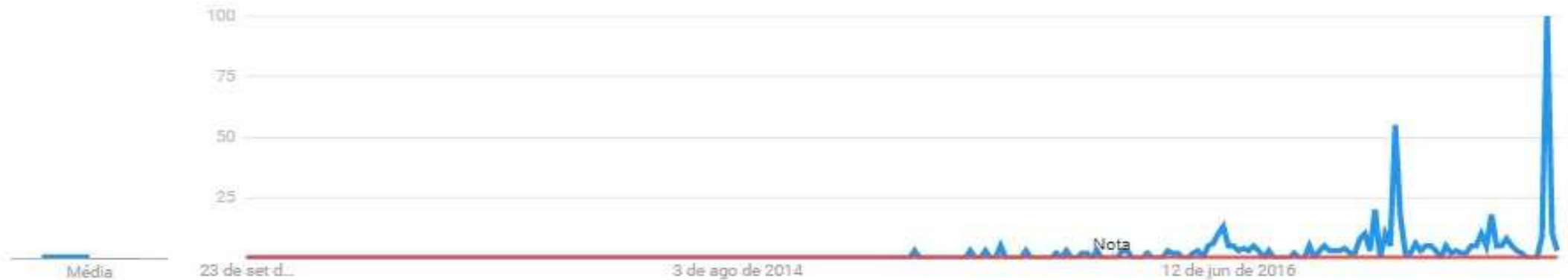
Brasil ▼

Nos últimos 5 anos ▼

Todas as categorias ▼

Pesquisa na Web ▼

Interesse ao longo do tempo ⓘ



Uber

Esta empresa resolveu 56,0% dos problemas e respondeu 67,8% das reclamações

Esta empresa recebeu **49.277** reclamações e, em média, são respondidas em **61 dias e 7 horas**

A maioria das reclamações é sobre Cobrança abusiva, Dificuldade de cadastro e Estorno do valor pago

De todos que reclamaram, 52,8% voltariam a fazer negócio com ela e deram uma nota média de 3,75 para o atendimento recebido

6 meses 12 meses 2016 2015 geral



Ruim

19/09/2014 - 18/09/2017
Entenda a reputação



Reclamações atendidas



Voltaria a fazer negócio



Índice de solução



Nota

reclamar

Site www.uber.com/pt-BR

Principais problemas

Problemas com o motorista (2016) Problemas na finalização da compra (1756)

Forma de pagamento indisponível (2221) Cobrança abusiva (3814)

Problemas com pagamento da corrida (1541) Dificuldade de cadastro (3621)

Estorno do valor pago (3542) Cobrança duplicada (2039) Login-Senha (2293)

Valor abusivo (2176)

Reclamações	Respondidas	Não respondidas	Avaliadas	Tempo médio de resposta
66136	47259	18877	10730	45 dias e 6 horas

Uber

Esta empresa resolveu 56,0% dos problemas e respondeu 67,8% das reclamações

Esta empresa recebeu 49.277 reclamações e, em média, são respondidas em 61 dias e 7 horas

A maioria das reclamações é sobre Estorno do valor pago, Cobrança abusiva e Dificuldade de cadastro

De todos que reclamaram, 52,8% voltariam a fazer negócio com ela e deram uma nota média de 3,75 para o atendimento recebido

6 meses12 meses20162015geral



Não recomendada

01/03/2017 - 31/08/2017

Entenda a reputação

Reclamações atendidas42,5%

Voltaria a fazer negócio40,4%

Índice de solução43,7%

Nota2,73

reclamar

Site www.uber.com/pt-BR

Reclamações	26291	Respondidas	11161	Não respondidas	15130	Avalladas	1711	Tempo médio de resposta	84 dias e 13 horas
-------------	-------	-------------	-------	-----------------	-------	-----------	------	-------------------------	--------------------

David Plouffe vice-presidente da UBER em entrevista à revista Veja em 2015.

Entrevista DAVID PLOUFFE

FILIPE VILICIC



Precisamos adaptar as leis a esse cenário moderno.

Qual é o melhor caminho para regularizar a situação da Uber em países como o Brasil, onde prefeituras tentam proibi-los?

Somos, antes de tudo uma empresa de tecnologia. Por isso, inovamos continuamente. E precisamos costurar conversas com governos para adequar as novidades ao cenário legal e fiscal das cidades. Qual tipo de seguro temos que ter para automóveis?

Quais são os veículos permitidos para o serviço?

Quais são as taxas que devemos pagar? As respostas virão, e a **Uber está pronta para se adaptar** ao que for definido. **Mas antes é preciso contar com a vontade pública de estabelecer normas.** Estamos em discussões avançadas para moldar as legislações de países com Índia, e Filipinas e temos bons exemplos em estados americanos. Queremos o mesmo no Brasil.



REGULAMENTAÇÃO JÁ!!

SIM AO PLC 028