

Adeus, Uber - e a volta ao amarelinho

Hoje, "motorista parceiro" é o que pego na rua, esticando o dedo. Desrespeito, nunca mais.

Ruth de Aquino, 16/01/2025

Link: <https://oglobo.globo.com/cultura/ruth-de-aquino/coluna/2025/01/adeus-uber-e-a-volta-ao-amarelinho.ghtml>



Voltei ao táxi e aos profissionais da direção. Com app ou sem app.

É um alívio retornar ao táxi amarelo. Já não aguentava o péssimo serviço da Uber. Cancelamentos sucessivos no último minuto, carros em más condições, cobranças indevidas, atendimento nulo a queixas. Mas, sobretudo, a arrogância de motoristas que nunca foram preparados para prestar serviço aos passageiros. É como se estivessem ali contrariados. Por não haver outra alternativa de emprego.

A gota d'água foi a alta nas cobranças. Com o verão e o aumento da procura, a corrida pelo aplicativo da Uber não vale mais a pena. Não dá também para ficar esperando por carros que nunca chegam. Além disso, os amarelinhos podem circular nas pistas exclusivas de ônibus. Um bônus extra. Os taxistas abraçam sua atividade como profissão. E por isso são gratos ao cliente.

O nome da empresa tem origem alemã e tem trema. Über significa super, mega, ultra, melhor. O máximo do máximo. Nós chamamos pelo app "um motorista parceiro" que nos pega onde estivermos, nos leva para o destino desejado, com várias vantagens: a foto do motorista, a cobrança antecipada por cartão já registrado, a agilidade no atendimento, a escolha de um carro melhor ou pior.

Tudo seria o máximo do máximo se funcionasse direito. Se houvesse uma seleção dos motoristas. Se houvesse resposta. A Uber é um drible informal no serviço de táxi. A empresa se beneficia de não regulamentação, de não pagar uma série de taxas e impostos, de não contratar os motoristas e deixar tudo correr livre. Essa "liberdade" – ou informalidade – acaba saindo caro para nós.

Talvez o sucesso inicial da Uber no mundo tenha decretado o fracasso de sua reputação. Ao menos no Brasil. No site Reclame Aqui, a Uber figura como a terceira pior empresa avaliada nos últimos 30 dias. Foram 64 mil reclamações nos últimos seis meses. A Uber é "uma empresa não recomendada". Qual o índice de resposta às queixas? Zero por cento. Zero. Não pode.

Minhas histórias com a Uber nem são as mais cabeludas. Uma vez um carro me deixou numa via de grande movimento e perigosa no Rio porque acabou a gasolina. Eu nem tinha como pegar um táxi. Saí andando. Cansei de pegar carro Comfort caindo aos pedaços, chacoalhando todo, morrendo a cada minuto. Com assento deformado, sujo. Então escolho Black, mas aí eles demoram uma eternidade ou cancelam na última hora porque surge uma corrida mais lucrativa. E o Black ficou caríssimo.

Motorista de Uber não é, de maneira geral, prestativo. Quando peço para regular o ar condicionado ou desligar o rádio, instala-se o mau humor. Ao sugerir noutra dia ao motorista um caminho diferente, mais rápido, ele me respondeu: "Já deu uma olhada em sua nota?" Respondi que sim. Era 4,6666 de um total de 5. Para mim, boa. Para ele, um sinal de que eu precisava melhorar, "porque aqui na Uber a gente avalia vocês também". Só me faltava essa.

Uma amiga idosa só faltou implorar para o motorista ajudar com as malas. Recentemente, ouvi coisa pior. Um passageiro reparou que o motorista estava usando tornozeleira eletrônica. Ao perguntar do que se tratava aquilo, ouviu o seguinte: ah, estou dirigindo no lugar do meu irmão, somos parecidos, a tornozeleira não é nada demais. Então tá. Esse cadastro para dirigir Uber deve ser o uó.

O chororô público abre um leque de irritações. Perda de óculos e celulares jamais devolvidos. Motorista usando bermuda e chinelo. Corridas pagas duas vezes e não reembolsadas. Oito cancelamentos seguidos. Cobrança de corridas canceladas, sem estorno e sem resposta da empresa. Bugs no aplicativo. Descaso. O descaso é o que mais irrita os clientes da Uber.

Hoje, motorista parceiro para mim é o que pego na rua, esticando o dedo.