

Lute por seus direitos!

Amparado pela lei e por espaços como a seção Defenda-se, de *Autoesporte*, que completa cinco anos nesta edição, **o consumidor ganha força** para enfrentar o descaso

Por Augusto Botelho
Foto de Carlos de Paula



“NÃO É UM DEFEITO, é assim mesmo” ou “a peça está em falta”. Essas são duas das desculpas clássicas que o cliente tem de enfrentar cada vez que procura uma concessionária para corrigir um problema de seu carro. Se não esperar muito, o período de garantia acaba e o prejuízo fica para quem comprou um carro novo pensando ver-se livre de aborrecimentos. Os cinco anos da seção Defenda-se, de *Autoesporte*, completados neste mês de setembro, revelam que o consumidor vem reagindo cada vez mais contra essas evasivas.

Indústria, comércio e prestadores de serviço ainda relutam em respeitar os direitos de seus clientes. O Código de Defesa do Consumidor, em vigor desde março de 1991, veio para dar respaldo a quem se sente prejudicado em uma relação de consumo. Mas é em espaços como Defenda-se que o leitor não se faz de rogado em reclamar seus direitos, especialmente agora que pode contar com a comodidade do correio eletrônico.

De algumas queixas dispersas na seção de cartas – na edição 376, de setembro de 1996, foram publicadas só duas –, o espaço do consumidor cresceu, ganhou formato próprio e mais páginas. Nestes cinco anos foram publicados mais de 300 casos. Para medir tal evolução foram analisadas as últimas 20 edições de *Autoesporte*, de janeiro de 2000 a agosto de 2001 – que concentram 233 reclamações. Dessas, 224 foram queixas contra montadoras, importadoras ou suas oficinas e nove envolveram companhias de seguros.

Hora de reclamar

A mudança de atitude do consumidor é evidente, na opinião de Maria Lumena Sampaio, diretora de Atendimento do Procon-SP: “Até 1993, praticamente só quem reclamava eram os compradores de carros usados. Daquele ano em diante, o consumidor de carro zero-quilômetro passou a se queixar sempre que necessário.” Para ela, “caiu o mito de que o carro novo é perfeito. A realidade é que ele é passível de reclamações.”

Mulheres ainda escrevem pouco (14 cartas em 100), mas vêm impondo a cada dia seus direitos como consumidoras. Se tempos atrás algumas cartas assinadas

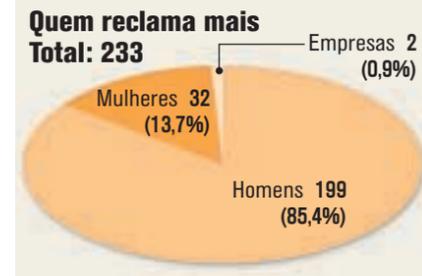
por homens começavam com “O carro que comprei para minha esposa...”, hoje são elas que assumem a briga.

Não é um confronto fácil. Antes de publicar a carta, *Autoesporte* procura saber do leitor qual foi o desfecho para sua reclamação. Em apenas 58 (25,9%) dos casos analisados a pessoa ficou totalmente satisfeita com a solução dada pelas montadoras ou representantes. Os outros 166 consumidores (74,1%) foram só parcialmente atendidos ou ficaram insatisfeitos com o desfecho do caso.

São resultados preocupantes. A Chevrolet deixou descontentes 80,4% de seus



Frágil segurança Recall para conserto do cinto do Corsa foi o maior no Brasil: mais de 1 milhão de veículos



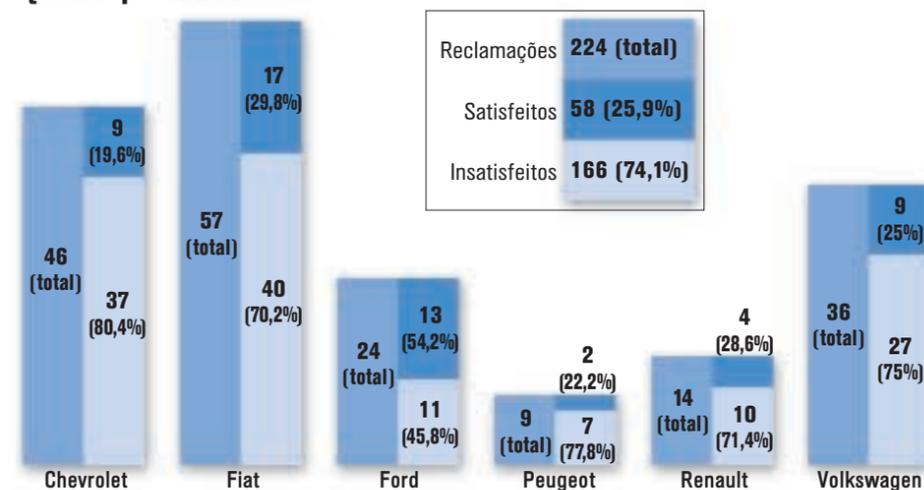
clientes que escreveram. Entre os compradores de Peugeot, 77,8% declararam-se insatisfeitos. Logo após vem a VW, que desagradou a 75% dos seus consumidores. Em contrapartida, a Ford deixou mais da metade dos donos de seus carros felizes com a solução dos problemas, vindo a seguir Fiat (29,8% de satisfação) e Renault (28,6%).

O tabu da indústria

A troca de um carro novo – direito garantido pela lei quando há defeito grave – ainda é um tabu para as montadoras instaladas no Brasil. Em apenas quatro casos o leitor recebeu um novo carro, reconhecimento máximo da empresa de que o veículo tinha problemas insolúveis ou de difícil reparo. Ford e VW substituíram um carro cada e a Renault, dois.

Maria Lumena afirma que as montadoras demonstram grande resistência em trocar um carro, a fim de evitar precedentes. Durante as audiências, mesmo com os defeitos comprovados, as empresas costumam alegar que o problema é “uma característica do produto” ou até preferem consertar o veículo por um período

Queixas por marca

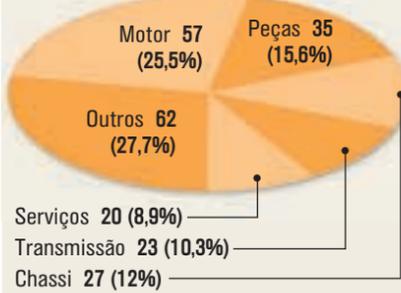


Observação: todos os gráficos consideram o período de janeiro de 2000 a agosto de 2001.

mais extenso, já fora da garantia: “Apesar do estipulado no artigo 18 do código, as empresas não atendem ao direito do consumidor. É uma conduta contumaz. Para quem se sente prejudicado, só resta o caminho da Justiça”, aconselha Maria.

Ela alerta também para o artifício de descaracterizar a eventual troca mediante acordo proposto pelas empresas. “As montadoras oferecem um veículo mais equipado ou de versão mais nova e o consumidor paga apenas uma pequena dife-

Tipos de problema
Total: 224



Recall comum Falha no airbag motivou a convocação de modelos da família Palio

rença. É uma grande vantagem diante da troca na revenda e ainda torna o cliente fiel à marca”, concluiu.

Em nove casos, os consumidores trocaram de carro sim, mas por sua conta e para marcas concorrentes, tamanha a insatisfação. Cinco desistiram da Fiat, três da Ford e um da Chevrolet. Outros manifestaram a intenção de, na próxima compra, optar por marca diferente.

O motor do veículo é o grande vilão das queixas, responsável por 57 das 224 reclamações – a injeção eletrônica surge em 18 delas. Problemas com peças vêm a seguir. A falta de um componente para a conclusão do conserto motivou 33 leitores a escrever para *Autoesporte*. Em dois casos, o preço foi considerado muito alto, como para o dono de um Alfa Romeo, surpreendido ao ter de trocar a fechadura do porta-luvas do seu carro, serviço orçado em R\$ 1.050 para substituição do conjunto completo.

Seis das marcas presentes no mercado brasileiro somaram 186 das 224 reclama-

ções. A Fiat lidera, com 57 delas, seguida de Chevrolet (46); VW (36); Ford (24); Renault (14) e Peugeot (9). São números absolutos, que não levam em conta a participação de mercado de cada empresa. A VW, por exemplo, recebe proporcionalmente bem menos queixas do que a Ford.

Retirar o carro de uma oficina nem sempre é garantia de problema resolvido. Na verdade, outro pode estar começando. Para 20 leitores que escreveram foi assim. Em 14 casos o serviço foi ruim e em quatro, considerado caro. Houve outras reclamações inusitadas: furto de toca-dis-

Broncas contra seguradoras
Total: 9



cos dentro de autorizada e flagrante de canibalização de peças. Enquanto o leitor aguardava a liberação do conserto pela seguradora, a autorizada retirava as lanternas de seu veículo para reparar outro modelo similar...

Menos citadas, mas nem por isso sem importância, foram as queixas envolvendo airbags. Em quatro acidentes (com carros Citroën e Fiat, dois com Toyota), os leitores reclamaram que eles não inflamaram. Já uma leitora informou que, mesmo com o enchimento das bolsas de seu Citroën, sofreu ferimentos sérios no tórax.

Nove leitores reclamaram de seguradoras. O problema mais comum – dois terços dos casos – é a demora para receber as indenizações. O atraso na autorização do serviço e a má qualidade do trabalho executado também foram causas de descontentamento.

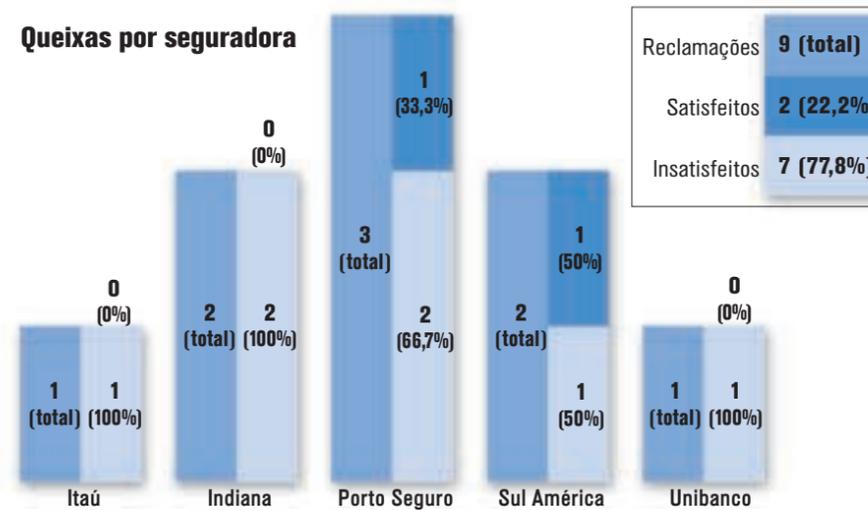
É zero e parece usado

Grandes consertos desagradam àqueles que pagaram por um carro novo e têm de conviver com um veículo reformado. Isso ocorre principalmente quando o assunto é pintura. “Não aceito a repintura do veículo. Paguei por um carro com acabamento novo, de montadora, e não por um veículo retocado na oficina”, reclamou o dono de um VW com problemas após menos de dois meses de uso. “É evidente que uma autorizada não tem o mesmo nível de serviços e equipamentos de uma montadora para repintar um carro”, acredita. O painel frontal da estrutura de um Fiat estava solto e, para o reparo, o monobloco teria de ser ressoldado na autorizada. O leitor não concordou e exigiu um carro novo na Justiça.

Duas leitoras manifestaram seu desagrado pela recusa da Fiat e da VW em reconhecer que existia algo de errado nos carros e providenciar logo a correção. “Depois de 16 reparos autorizados já após o fim da garantia, meu carro continua com problemas insolúveis”, destacou uma delas. “Por que não trocaram logo as peças necessárias, evitando tanto desgaste?”, questionou a outra.

Hoje, a indústria automobilística é a maior promotora das operações de recall. Quando um defeito de fábrica afeta a segurança do veículo e é detectado pela empresa, ela convoca os proprietários do

Queixas por seguradora



modelo para o conserto gratuito. A maior frequência de chamadas é um fator positivo, na visão de Maria Lumena: “Além das convocações feitas para os veículos, temos as trocas de componentes, como o recente caso dos pneus Firestone. Não podemos desconsiderar os recalls ‘brancos’, que chamam para uma revisão gratuita em cortesia, a fim de camuflar alguma troca de peças.”

Em outros aspectos, as empresas continuam irredutíveis. Apesar de, em três artigos, o código estabelecer a responsabilidade solidária entre as montadoras e seus fornecedores e concessionários, os manuais dos carros avisam que queixas sobre baterias, pneus e alguns outros itens

devem ser feitas diretamente aos respectivos fabricantes. Os consumidores não aceitam isso de modo pacífico: “Comprei o carro pronto na revenda autorizada, os cinco pneus foram colocados pela montadora. Se estão com defeito, ela deve ser responsável. Também deveria escolher melhor seus fornecedores”, reclamou o dono de um Chevrolet. Outro cliente da mesma marca foi mais sintético: “Nessa linha de raciocínio, os pneus da minha pickup não fazem parte do carro.”

Respostas demoradas

Outro leitor comprou uma pickup Ranger Turbodiesel ano 2000, mas a placa fixada ao monobloco indicava que o veículo era 1999 e cadastrado como movido a gasolina. Conseguiu receber uma pickup nova da Ford, do modelo pretendido.

Para o leitor que solicitou o levantador automático do banco do motorista para seu Fiat Palio por R\$ 76, o susto foi enorme. Por um erro de digitação no pedido, o carro veio sem o item. A revenda ofereceu-se para instalá-lo por R\$ 2 mil (2.632% mais caro). Ante o protesto do leitor, baixou o preço para “acessíveis” R\$ 1.300, ainda 1.710% acima do tabelado.

Se o consumidor exaspera-se ao tentar resolver um problema pelos serviços de atendimento ao cliente das montadoras, para *Autoesporte* obter a resposta, em determinados casos, é igualmente difícil. A GM tem o péssimo hábito de deixar acumular enorme quantidade de cartas sem resposta. Em dezembro de 1997 eram 16; em setembro de 1998 havia 26 correspondências pendentes. Mais recen-

temente, constavam da edição de fevereiro de 2000 as cartas de dois leitores, enviadas à GM em 2 de setembro de 1998.

A Audi, no passado, já ostentou esse “Troféu Canseira”. Em julho de 2000 havia a carta de um leitor esperando solução desde 4 de janeiro de 1999. Outros exemplos? Dono de Toyota sem resposta em março de 2000, aguardando desde 20 de novembro de 1998; em maio de 2000, o proprietário de um Ford com carta em aberto desde 25 de fevereiro de 1999; na edição de junho de 2001 constava uma reclamação contra a Citroën enviada à marca em 11 de março de 2000.

Todas as queixas são submetidas às empresas, para que elas possam dar sua versão do caso e resolver o problema do consumidor. Há duas edições, *Autoesporte* definiu o prazo máximo de 60 dias para essa resposta, já que, muitas vezes, fica evidente o desinteresse em dar sequer uma satisfação para quem escreveu. Depois desse prazo, a carta será publicada apenas com o comentário posterior do leitor, sem a posição da empresa envolvida na reclamação.

Há exceções positivas. O recorde de agilidade na resposta pertence à seguradora Sul América, que nos meados deste ano respondeu a uma mensagem em menos de duas horas. *Autoesporte* pôde contactar o leitor na mesma manhã, já com uma solução para sua reclamação. ☺

■ Na coluna “É Direito Seu”, *Autoesporte* mostra ferramentas e aspectos da lei que dão força ao consumidor diante do poder econômico de grandes empresas. É importante conhecer esses direitos, assim como o Código de Defesa do Consumidor. Antes de partir para a briga, estude seu texto, junte notas fiscais, cópias de artigos sobre outros casos similares (se houver), fotografias e todos os dados que julgar pertinentes. O código está à venda em livrarias e até em bancas de jornais. Outra opção é baixá-lo do site do Ministério da Justiça: www.mj.gov.br. Para queixas relativas às seguradoras, procure a Superintendência de Seguros Privados (Susep): 0800 21-8484, gerep@susep.gov.br.



Garantia limitada As montadoras não se responsabilizam por alguns componentes do carro, como os pneus