

O manual não fala em guilhotina, mas que ela existe, existe!

Casos de mutilação causados pelo Fox, da Volkswagen, mostram que mercado e mídia grande dão mais importância a manuais do que a pessoas.

Sistema capitalista de produção. Voraz. Nos países “emergentes”, o potencial destrutivo se mostra maior. Um dos mais recentes exemplos retrata como as intrincadas relações entre agentes do mercado colocam a vida humana em plano inferior. Aconteceu com a Volkswagen do Brasil. Em 2003, começou a fabricar o Fox, “um novo conceito de carro”, cujo nome, traduzido para a língua portuguesa, é raposa, animal matreiro.

Em abril passado, a Volks recebeu determinação do DPDC (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) ligado ao Ministério da Justiça, para realizar um *recall*, em português, “rechamada”, procedimento para reparar produtos defeituosos. A fabricante pediu dez dias para responder; depois, de um a dois meses para aplicar a medida. Medida que poderia ter sido tomada quatro anos antes, quando os primeiros acidentes aconteceram. **A Volks só admitiu o defeito após a pressão de consumidores, associações e autoridades, assinando um termo de ajustamento de conduta, o que torna obrigatória a convocação de todos os proprietários de Fox e o pagamento de 3 milhões de reais aos cofres públicos – valor irrisório diante do faturamento anual líquido da multinacional no Brasil: 21 bilhões.**

Somente dessa forma, intimada e multada, a fábrica anunciou a segunda maior chamada da indústria automobilística nacional, com previsão de 477 mil carros reparados (o recorde é da General Motors, com o Corsa, que apresentou defeito no cinto de segurança e obrigou a empresa, em 2000, a reparar mais de 1 milhão de carros).

É a primeira vez que uma montadora começa uma chamada por determinação do Ministério da Justiça e não por iniciativa própria. Portanto, diante dos anúncios na mídia grande em que a Volkswagen se diz preocupada com a segurança do consumidor, é interessante conhecer melhor a história.

Atacados pela raposa

No início de 2008, Gustavo Funada ficou conhecido nacionalmente. Aos 51 anos, há quase 30 técnico-químico da Petrobras, ganhou as telas de tevê e páginas da mídia grande por um acontecimento nada agradável.

Era tarde de 22 de dezembro de 2004. Em São José dos Campos, onde mora e trabalha, Gustavo se preocupava com as festas e confraternizações de fim de ano. A bordo de seu automóvel procurava mais espaço no porta-malas para acomodar compras. E, de acordo com o bombardeio de publicidade midiática que mostrava as maravilhas prometidas pelo modelo que escolheu, não deveria haver

empecilhos. Só havia um “probleminha”. O carro era um Fox 2004. Quando tentava ajeitar o banco traseiro para a ampliação do bagageiro, Funada perdeu um dedo da mão direita.

Na época, o técnico-químico não conseguiu despertar a atenção da montadora, dos órgãos de defesa do consumidor ou da mídia grande. Era considerado um caso isolado, fato desmentido no decorrer dos últimos quatro anos.

O Fox, realmente, desperta polêmica com relação ao funcionamento do banco traseiro. A proposta consiste na ampliação de espaço. Não para mais pessoas, mas para bagagens. Na maioria dos modelos (Fox, Spacefox, Crossfox), o banco pode ser deslocado de maneira que o porta-malas fique maior. A mudança de posição ocorre após o acionamento de uma trava, localizada na parte debaixo do banco. Deve-se destravar o encosto e empurra-lo para frente. Para tanto é preciso colocar a mão em um argola que abre a trava. Funada fez isso. Sua mão ficou presa na argola, embaixo do banco. Nesse instante, a parte metálica da trava pressionou seu dedo, comprimindo-o no assoalho do bagageiro e decepando-o. O efeito lembra mesmo o de uma guilhotina.

A Volks argumentou por muito tempo que o problema estava num erro de manuseio; que o manual explica tudo, direitinho. O curioso é que, no modelo comprado por Funada, o manual dedica somente quatro páginas ao sistema. Nas versões mais novas, essa parte passou para 20 páginas; cinco vezes mais.

“Já que estava tudo certo e que o erro era do consumidor, por que aumentar tanto o espaço no manual?”, questiona Funada. Não que suas preocupações se limitem a isso: “há um erro no projeto, tanto que os acidentes continuam ocorrendo com os modelos mais novos. Em janeiro último, um professor de Educação Física, na Bahia, com um carro 2007, foi vítima de um acidente como o meu. Tem uma arma dentro do produto, mas se tiver manual está de acordo com a lei?”.

Há casos em que a ineficiência do manual se evidencia. Alexandre Basílio, agente funerário em Taubaté, interior de São Paulo, sentiu isso na pele. Com uma diferença: não era dono do Fox 2005, no qual se acidentou. Ao manusear o banco do carro de uma cliente, para ajeitar uma coroa de flores, perdeu parte do indicador esquerdo. Uma reflexão leva a conclusões óbvias. Alguém que, por exemplo, utilizasse um veículo emprestado ou alugado e precisasse ampliar o porta-malas, leria o manual antes de executar um serviço? Provavelmente, não.

Tentativa frustrada

Em fevereiro de 2005, Funada esteve no Procon de São José dos Campos para receber orientações e protocolar uma reclamação, e não conseguiu.

Sérgio Werneck, diretor do Procon de São José, declara que houve desencontro de informações quando Funada o procurou: “ele pode ter pedido danos morais e, aqui, só podemos cuidar da parte do ressarcimento material. Basta trazer comprovantes dos prejuízos e um laudo de corpo de delito. Para dano moral, o caso deve ir para o Judiciário”.

“Nem falei em dano moral. Só queria uma orientação e registrar um fato que tem relação com o consumo de um produto. Cheguei lá com boletim de ocorrência e laudo. Não passei nem do balcão de atendimento.”, rebate Funada, considerando que o Fox deveria sair de circulação, ao menos para

que o projeto fosse refeito. “Não podemos aceitar qualquer solução, o carro é perigoso. Ainda hoje, quando vejo alguém usando o sistema, vou correndo alertar”, diz ele, que já avisou vários desprevenidos em estacionamentos.

Só que...

Funada não pode sair Brasil afora alertando todos os donos de Fox. Esse papel caberia aos órgãos públicos e à mídia. Ligados ao poder público existiriam diversos canais. Denatran, Contrans, Detrans estaduais e Ciretrans municipais são departamentos e conselhos relacionados ao trânsito e, assim, poderiam ser responsáveis por fiscalizações, por meio, por exemplo, da inspeção veicular, medida estabelecida quando da aprovação do atual Código Brasileiro de Trânsito, em 23 de setembro de 1997. Apesar de existirem aos montes, cobrando e multando cidadãos, a alegação é de que não há competência técnica para fiscalizar. Os órgãos de defesa do consumidor dizem o mesmo. Presenciei uma admissão disso em 17 de setembro de 2007. Durante reunião numa Ong, em São Paulo, ouvi da diretora de Programas Especiais da Fundação Procon-SP, Andréa Sanchez: “nós somos, hoje, reféns das informações prestadas pelas montadoras”. E ainda: “não conheço nenhum órgão no Brasil que tenha capacidade técnica para detectar as falhas de fabricação previamente”. Andréa se referia à difícil tarefa de obter informações sobre quantos clientes atendem rechamadas e à falta de competência do órgão para analisar acidentes com automóveis. Estava presente o diretor-executivo do Procon-SP, Roberto Castellanos Pfeiffer. Ele observou os comentários da diretora e não manifestou discordância alguma.

Difícil compreender por que o Sistema de Defesa do Consumidor ou a Justiça não obrigaram a montadora a fazer uma campanha convocando proprietários do Fox para um *recall* já em 2005.

E a mídia grande?

A mídia grande fez questão de mencionar que o governo federal sabia do problema desde 2006, ano em que Funada mandou uma carta ao presidente Lula. O Gabinete da Presidência instaurou processos no DPDC e no Ministério da Indústria e Comércio. Isso não foi informado. Pergunto: por que falaram de Lula e do PT, mas não observaram que a primeira tentativa de denúncia ocorreu em um Procon do Estado de São Paulo, que o PSDB administra há 14 anos e tinha como governador, na época, Geraldo Alckmin, que brada ser o “pai” do Código de Defesa do Consumidor?

Mais omissões da mídia grande. As reportagens sobre o tema *recall* são geralmente superficiais e esporádicas. A Globo, em fevereiro, exibiu entrevista com o presidente da Volkswagen do Brasil, Thomas Schmall, para responder a questionamentos. Claro, ele explicou o passo a passo do manual. E a repórter, ao final, fez questão de destacar os sinais nas páginas que apontavam “perigo”, sugerindo que o consumidor estava avisado. O problema, cara repórter, é que o “perigo” não deveria existir.

Houve caso pior. A Rede TV! marcou entrevista com Gustavo Funada. Hora combinada. Nada da equipe chegar. Funada telefona. Resposta de um produtor: “olha, não vai dar para fazer a matéria. A emissora tem em consignação, carros da Volkswagen na frota, não vai dar para fazer”.

Ligo para a emissora. Os esclarecimentos são mais ou menos os mesmos, “sei que a pauta realmente existia, mas não tenho idéia de por que não foi feita a matéria”, fala um produtor. A chefe de pautas declara: “era importante, mas decidimos não fazer, havia outras prioridades. Televisão é diferente. Além disso, vários veículos já haviam dado a notícia”.

Televisão é diferente do quê? Não entendi. Se a entrevista havia sido marcada, a história já teria sido aprovada, certo? Já não era mais pauta, era reportagem a se concretizar. Então, como “a pauta caiu”? E a desculpa de que outros veículos já haviam dado a notícia? Será que uma emissora deixa de abordar um acidente aéreo só porque outras já puseram no ar?

Sobre o número de vítimas do Fox, a maioria divulgou que havia 22: 8 mutiladas e 14 com ferimentos leves. Os números reais são outros. Por enquanto, o total é de 49, e 15 perderam partes dos dedos.

Cuidados com os gringos

Diferenças de projeto. No Fox europeu, precaução. No brasileiro, descuido. Os modelos fabricados na Europa mostram a trava em posição visível. Na filial brasileira a mesma peça fica escondida debaixo do assento, o que dificulta ao consumidor saber onde pôr a mão. Estabelece-se um paradoxo. A Volkswagen perdeu na Alemanha, sede da montadora, 9 por cento das vendas comparando 2007 com 2006. Na América do Norte, os números também decresceram. No Brasil, houve um movimento contrário: o comércio de veículos da marca cresceu 33 por cento, levando ao lucro de 21 bilhões de reais.

O diretor de vendas, Detlef Wittig, diz que a cifra recorde de 6,2 milhões de veículos vendidos no planeta, no ano passado, deve-se, sobretudo, aos países em desenvolvimento. A China tornou-se o primeiro destino dos veículos e, neste ano, a previsão é de que o Brasil se torne o segundo.

Cabe, então, ressaltar: se dependesse dos gringos, a Volks teria terminado o ano no vermelho, mas os cuidados com os clientes são maiores lá fora. Aqui, o consumidor prestigia e fortalece a marca, porém a empresa o coloca em risco e tenta responsabilizá-lo pelos acidentes.

Vidas “versus” manuais

A Volks já negociou indenizações com algumas vítimas. Já que o consumidor era culpado por não seguir o manual, por que indenizar? Simples. É muito mais barato pagar indenizações isoladas do que fazer uma campanha de *recall*, algo que a multinacional tentou evitar a todo custo.

Pesquisei muito. Descobri que em São Paulo, Rio de Janeiro, Minas, Bahia, Rio Grande do Norte, Paraná e Goiás, há vítimas da “raposa”. Confirmei um fato. Para o mercado e a mídia grande, importantes são os livrinhos explicativos, cheios de regras, apontando como se faz isso ou aquilo. O que eles não observam (ou não querem observar?) é que a vida não vem com manual.

Moriti Neto é jornalista e não suporta manuais

Arquivo fornecido pelo autor à ABRADFE.

http://carosamigos.terra.com.br/nova/ed135/moriti_netto.asp