

Número de recalls de automóveis no Brasil bate recorde em 2009

Em 2009, as vendas de veículos novos tiveram um aumento de 11,4% em relação aos números de 2008, representadas pelo emplacamento de 3,14 milhões de unidades em todo o país. O número representa o terceiro recorde anual consecutivo, já esperado após os benefícios concedidos pelo governo, como redução do IPI e incentivo ao crédito. Mas junto com o crescimento do volume de carros nas estradas, outro dado recorde tem vindo à tona: o de recalls. O ápice da quantidade de convocações de proprietários às concessionárias aconteceu no ano passado, em 2009, quando houve 35 recalls, um aumento de 30,1% em relação a 2008, segundo registros do Ministério da Justiça. Pelos números do PROCON, este número é ainda maior: 40 recalls.

O texto deve ter como argumento a avaliação de que o crescimento do número de recalls de automóveis no país, que chegou ao recorde de 35 em 2009, não resulta apenas da ação de responsabilidade dos fabricantes com os consumidores, mas principalmente da falta de controle de qualidade por parte deles.

Proposta de roteiro para redação da reportagem

O **1º parágrafo** pode começar mostrando a contundência dos registros do DPDC e dos Procons a respeito do número de recalls nos últimos anos, principalmente os 35 chamados em 2009, o maior da história. A estratégia de redação do parágrafo fica a critério do redator, mas não deve ser esquecida a presença do tópico frasal. Caso venha a usar algum dos exemplos de consumidor acidentado, é possível também apresentar dados a respeito do recall do respectivo carro dele.

O **2º e 3º parágrafos** podem mostrar as razões que levam a este aumento dos recalls. Como aqui estão elencados três conjunto de explicações, fica a critério do redator a melhor forma de usá-las no texto.

O **4º parágrafo** pode referir-se a alguns dos casos aqui relatados sobre carros convocados para reparo. Para tanto, pode ser reforçado com mais algum caso de proprietário envolvido em acidente.

O **5º parágrafo** pode fazer o contraponto com a situação dos consumidores que, mesmo com o chamado das montadoras, não atendem aos recalls.

O **6º parágrafo** pode fechar a reportagem com as informações sobre as leis que obrigam as empresas a comunicar os recalls e com as falas de representantes das montadoras ou das revendedoras do país sobre o tema. Não esquecer da conclusão da reportagem apontando para a necessidade de cuidados das montadoras com o controle de qualidade de sua produção.

DADOS OFICIAIS

Histórico de recalls de veículos* no Brasil		
Ano	Convocações	Número de veículos (em milhares)
2000	14	1.427,20
2001	9	116,9
2002	32	526,3
2003	29	161,9
2004	29	205,5
2005	26	184,9
2006	27	340,1
2007	28	253,8
2008	27	468,2
2009	35	459,5

* Inclui carros e caminhões

Fonte: Ministério da Justiça

• Já pelos dados do PROCON, em 2009 foram 40 convocações e quase 1,2 milhão de carros com defeito. É um número de veículos quatro vezes maior que o de 2007.

- Desde meados dos anos 90, quando a indústria automobilística introduziu no País os recalls – já comuns nos EUA e na Europa –, 6,2 milhões de carros passaram por convocações, o equivalente a 25% de tudo o que foi vendido no período.
- As convocações de automóveis representam 66% dos recalls no país, incluídos alimentos, produtos de informática, medicamentos e brinquedos, segundo o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça.

EXPLICAÇÕES PARA OS DEFEITOS

1. Rapidez dos lançamentos

- "O aumento da produção e algumas dificuldades nos projetos, devido à alta velocidade dos lançamentos, têm contribuído para o aumento nos recalls." – Paulo Butori, presidente do Sindicato dos Fabricantes de Autopeças (Sindipeças)
- "Com o ciclo de vida dos produtos cada vez mais curto, as empresas são compelidas a aumentar o ritmo de lançamentos. Neste novo cenário, carros são construídos em escala mundial, compartilhando plataformas e componentes, visando economias de escala. O que poderia ser positivo torna-se uma dor de cabeça global" – Marcos Morita, mestre em Administração de Empresas e professor da Universidade Mackenzie.
- "A qualidade dos veículos é afetada por falhas no projeto, na especificação e no processo, matérias-primas defeituosas, transporte e logística inadequados." - Francisco Satkunas, da Sociedade de Engenheiros da Mobilidade (SAE Brasil)
- "O mercado automotivo está muito dinâmico e em um ano um modelo está superado. Se anos atrás o tempo entre o projeto de um carro e seu lançamento no mercado levava oito anos, hoje isso caiu pela metade" – Vitor Mezikas Filho, da consultoria Molicar.
- "A indústria automobilística nesse período (entre 2007 e 2008) trabalhou no limite da sua capacidade de produção, sem pausas para manutenção. A falta de controle de qualidade acabou comprometendo os automóveis" – Maria Inês Dolci, coordenadora institucional da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Pro Teste).

2. Terceirização dos fornecedores

- "O número de recalls mais que dobrou, a maior parte por defeito dos fornecedores." - Edécio Genaro, diretor de compras da Delphi, com base em estudo sigiloso feito por uma consultoria de São Paulo especializada no setor automotivo.
- Na década de 50, as montadoras eram responsáveis por 75% do conteúdo de um automóvel. A participação foi reduzida a 50% nos anos 70 e a 25% hoje, o que as torna dependente dos fornecedores de componentes. (dados de Edécio Genaro)
- "Um fabricante de automóveis terceiriza até 2.500 componentes de seus carros. Conjuntos inteiros de peças são encomendados a fornecedores que, por sua vez, dividem os pedidos com outras empresas. Apesar das certificações dos fornecedores, a probabilidade de ocorrer problemas aumenta na medida em que essas novas variáveis são adicionadas ao processo. Também é mais difícil encontrar os responsáveis quando surgem os defeitos" – Marcos Morita, mestre em Administração de Empresas e professor da Universidade Mackenzie.
- Outra preocupação das empresas é com o aumento das compras de peças e matérias-primas de países emergentes, em especial os asiáticos, e da terceirização promovida por grandes grupos nessas regiões.
- A consultoria Deloitte, com atuação em mais de 140 países, ouviu 237 executivos de indústrias localizadas em mercados desenvolvidos e 414 em países emergentes. Nos últimos cinco anos, 75% deles tiveram problemas de recall com produtos fabricados nos países em desenvolvimento. Das empresas pesquisadas, 24% eram do setor automotivo.
- "Muitas empresas transferiram produção para os emergentes na busca incessante de redução de custos. Nesse processo, conceitos básicos como segurança e qualidade não foram observados, resultando em grandes recalls." - José Othon Tavares de Almeida, sócio da Deloitte no Brasil.

3. Grande volume de produção

- No Brasil, a produção de automóveis saltou de 1,7 milhão de unidades em 2000 para 3,2 milhões em 2009.
- "Por um lado, isso (o aumento do número de recalls) tem a ver com o rápido aumento da produção. Mas esse número é proporcional ao volume de veículos produzidos." - presidente da Associação de Engenharia Automotiva (AEA), José Edison Parro.
- "Com a retomada surpreendente da indústria automobilística neste ano e a necessidade de aumentar a produção, às vezes não dá tempo de contratar e treinar novos funcionários" – Francisco Satkunas, da Sociedade de Engenheiros da Mobilidade (SAE Brasil).

LEGISLAÇÃO

- Pela Lei 8.078/90, do Código de Defesa do Consumidor, as empresas são obrigadas a anunciar em emissoras de televisão e rádio e em jornais e revistas os chamados de reparo assim que detectam as falhas na produção.

• “A empresa não pode colocar o produto no mercado sabendo do risco de nocividade. Isso é absurdo, é crime” – Roberto Augusto Pfeiffer, diretor do Procon-SP.

• A substituição ou reparo dos itens incluídos no recall deve ser feita sem qualquer custo para o consumidor e sem limite de prazo, ou seja, a responsabilidade do fabricante se mantém enquanto o veículo estiver no mercado. E ainda que a montadora tenha seguido as exigências legais para um recall, o consumidor tem o direito à indenização caso ocorra um problema por causa do defeito no veículo.

DEFEITOS QUE LEVARAM A RECALLS

- Fox, da Volkswagen

• usuários machucam o dedo quando tentam rebater o banco traseiro para ganhar mais espaço interno. O primeiro passo é destravar o encosto. Para isso, basta puxar uma alça flexível que fica presa numa argola de metal. Os acidentes ocorrem quando a pessoa, instintivamente, coloca o dedo na argola de metal. Destravado, o mecanismo puxa a argola com força, o que pode decepar a ponta do dedo.

• Foram convocados 477 mil donos do carro. Foi o segundo maior recall do país. O primeiro foi o do Chevrolet Corsa, que, em 2000, levou à convocação de 1,3 milhão de carros, fabricado entre 1989 e 1994, com problemas no cinto dianteiro. Na época, a GM foi acusada de ter omitido o problema por mais de um ano, o que resultou em mortes.

- Stilo, da Fiat

• O problema está no conjunto do cubo da roda do Stilo, que pode romper-se e causar a soltura da roda. O recall vai atingir 52.474 unidades no país.

• O Ministério da Justiça multou a Fiat em R\$ 3 milhões porque, mesmo com os acidentes, o defeito nas rodas não foi solucionado. De acordo com o Procon-SP, durante a investigação foram reportados cerca de 30 acidentes, entre 2007 e 2008.

- Ka, da Ford

• A montadora constatou a possibilidade de fissuras no tubo de freio devido ao atrito com a abraçadeira do radiador. A falha pode colocar em risco a eficiência de frenagem do veículo, aumentando o risco de acidentes.

• A Ford anunciou em dezembro de 2008 o recall de todas as 41.460 unidades do Novo Ka fabricadas até 31 de julho de 2008.

- Omega, da Chevrolet

• Convocados, em 10 de janeiro de 2008, os proprietários dos modelos de 2006 e 2007. Os carros apresentam vazamento de combustível do motor e, por isso, podem sofrer incêndio no compartimento do motor. O reparo será a substituição da mangueira de alimentação de combustível e da braçadeira de fixação da mangueira do sistema de evaporação de combustível por uma cinta plástica. Foi feito o recall de 784 veículos.

POSTURA DOS PROPRIETÁRIOS DIANTE DOS CHAMADOS PARA O RECALL

• Só metade dos convocados no Brasil vai às concessionárias checar os problemas (segundo dados dos fabricantes).

• Na Europa e nos EUA – país no qual o primeiro recall de carro foi feito, em 1966 –, o comparecimento chega a 90%.

• “A resposta do consumidor é ainda menor do que o número apresentado pelos fabricantes. Apenas 5% fazem recall. Existem veículos que alcançam 10%, em caso excepcional.” – deputado federal Hugo Leal (PSC-RJ), com base em números do DPDC.

• O deputado Otávio Leite (PSDB-RJ) propôs o projeto de lei 1.527/07, a partir do qual o Detran seria obrigado a fiscalizar os carros na vistoria anual. Se o dono não tiver atendido ao recall, não poderá licenciar o carro. Até o momento, o projeto está parado na CCJC (Câmara de Constituição e Justiça e Cidadania) da Câmara. “Não há interesse de grandes grupos pressionando. Aí o processo não anda”, admite o presidente da CCJC, deputado Eliseu Padilha (PMDB-RS).

• “Na última década, as montadoras no Brasil economizaram cerca de R\$ 1 bilhão porque metade dos clientes não levou o carro para o conserto obrigatório” – Rodolfo Alberto Rizzotto, autor do livro “Recall - 4 milhões de carros com defeitos de fábrica”.

Comunicados ao consumidor

• “Temos uma comissão que tem discutido com a Anfavea a padronização do comunicados para os tornar mais transparentes e mais claros ao consumidor” - diretor de fiscalização do Procon-SP, Paulo Arthur Góes.

• “O consumidor precisa ter uma postura de cidadão” - diretor de fiscalização do Procon-SP, Paulo Arthur Góes, sobre a segurança do veículo ficar nas mãos do proprietário quando ele é convocado a fazer um recall.

• “Cabe ao proprietário também ficar atento aos veículos convocados e comparecer a uma concessionária da marca para zelar pela própria segurança e a dos outros motoristas.” - Amaury Martins, coordenador-jurídico do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

RECALLS EM OUTROS PAÍSES

- Nos EUA, com 215 milhões de veículos – no Brasil, são 45 milhões –, só o recall da Ford em 2009 convocou 4,5 milhões de Fusion, metade de todos os carros envolvidos em recalls nos últimos 20 anos no Brasil.
- O último recall da Toyota, desde fevereiro de 2010, convocou 8,5 milhões de carros com problemas no acelerador nos EUA e na Europa.
- “No ano passado tivemos cerca de 50 campanhas. Nos Estados Unidos foram 500.” - diretor de fiscalização do Procon-SP, Paulo Arthur Góes.

CASOS DE ACIDENTES

• “Na ocasião, eu viajava para o interior do estado com a família e seguia, por volta do meio-dia, pelo km 93,5 da rodovia Castello Branco. Foi quando houve um fechamento entre dois carros e um deles bateu no meu Stilo. O meu carro foi empurrado contra a mureta e, na sequência, o eixo traseiro se deslocou totalmente. O que eu estranhei é que quando se bate, quebra uma roda, quebra a campana ou sai a roda, mas não, saiu a roda com o sistema de freio e o eixo saiu com tudo. Fiquei sem o controle e o carro seguiu na direção de um barranco e rolou por quatro metros abaixo.”

→ **Manoel Teixeira Mendes Filho, advogado, morador de Santo André, na Grande São Paulo. O acidente aconteceu no final de novembro de 2008**

• “Tinha acabado de sair do supermercado e fui rebater o banco para guardar as compras. Como não achei a alça, puxei uma argola com o dedo e empurrei o encosto, que desceu com violência. Foi uma dor intensa. Quando percebi, a ponta do meu dedo estava caído dentro do porta-malas. Além da perda do dedo, perdi também a confiança nos carros da Volkswagen. E olha que eu sempre tive carros dessa marca. Meu primeiro carro foi um Fusca 72. De lá para cá, tive ainda uma Variant, um Gol e uma Kombi. Mas agora chega!”

→ **Gustavo Takau Funada, químico, 58 anos, morador de São José dos Campos, São Paulo. O acidente aconteceu com seu Fox em dezembro de 2008. Desde então, Funada passou por quatro cirurgias para recuperar a sensibilidade e até hoje relata dores.**

• “Nós estávamos voltando de Fortaleza, onde tínhamos passado as férias. Trafegávamos pela rodovia BR 242, na Bahia, quando meu marido perdeu o controle do carro. Primeiro o carro girou para a direita e depois para a esquerda. Em seguida, bateu num barranco e saiu se arrastando. Saímos do carro sem saber o que tinha acontecido. Foi quando um rapaz veio gritando, dizendo que havia visto a roda sair. Ele veio trazendo a roda, numa distância de 100 metros. O mais revoltante foi que uma das minhas três filhas teve traumatismo craniano. Graças a Deus ela recuperou-se sem seqüelas.”

→ **Carla Barbosa, guia turística, moradora de Sobradinho, no Distrito Federal. O carro da família era um Fiat Stilo Sporting 2007. O acidente com a roda traseira esquerda aconteceu em fevereiro de 2008.**

• “Eu senti o carro se desgovernar e depois vi a roda traseira direita passando na minha frente. Eu não estava correndo muito, mas mesmo assim não consegui mais segurar o carro e aí não me lembro muito bem o que aconteceu depois. Acordei no outro dia num hospital de Sete Lagoas e foi então que soube que a Isabel havia morrido no local do acidente. Ainda bem que o Daniel escapou. Poderia ter sido uma tragédia ainda maior se nós estivéssemos viajando durante a noite. Era manhã e o tempo estava ótimo. Mas até hoje a roda que se soltou não foi encontrada. A seguradora resgatou o que sobrou do carro e providenciou a indenização por perda total.”

→ **Márcio Gomes de Menezes, técnico em informática, viajava a trabalho com o chefe, Daniel Leandro de Souza, e com a secretária dele, Isabel Aleixo, em janeiro de 2009. O carro de Daniel, dirigido por Márcio, era um Stilo 2007 com 21 mil quilômetros rodados. Os três viajavam de Belo Horizonte para Sete Lagoas, em Minas Gerais.**

POSIÇÃO DE FABRICANTES E VENDEDORES

• “Os recalls não devem abalar a confiança do consumidor nos veículos produzidos no Brasil. As marcas envolvidas em recalls já estão estabelecidas no país e desfrutam da confiança do consumidor.” – Jackson Schneider, presidente da Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores (Anfavea).

• “Houve uma época em que não existia recall e até alguns anos atrás a grande maioria das convocações era desconhecida. Hoje as empresas capricham mais, reconhecem os defeitos e se colocam inteiramente à disposição dos proprietários para os reparos e suporte necessários.” – Sérgio Reze, presidente da Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores (Fenabrave)

• “Chama a atenção pela concentração em um determinado momento. Mas recalls sempre existiram.” – Cledorvino Belini, presidente da Fiat no Brasil, sobre a onda de recalls anunciada por diversas montadoras.