

Defeito 'teimoso' lidera queixas

Histórias de idas sem solução às oficinas foram as mais **enviadas ao JC** em 2013. As de falta de peças vêm em seguida

Thiago Lasco

thiago.lasco@estadao.com

O ano de 2013 terminou com 102 recalls, o maior número de convocações da história no País. De janeiro a dezembro, o **Jornal do Carro** recebeu 269 queixas de leitores por meio da coluna Defenda-se, que publica queixas de donos de veículos.

A maior parte das reclamações (23,42%) são histórias de consumidores que enfrentaram sucessivas idas à oficina, por causa de problemas mecânicos que nunca foram resolvidos. Pela lei, a fabricante tem 30 dias para providenciar o reparo definitivo, mas isso nem sempre ocorre.

“Para driblar a lei e se livrar da obrigação de trocar o carro, há empresas que o devolvem ao cliente dentro do prazo, mas sem um conserto efetivo”, diz o advogado especializado em direito do consumidor e consultor do JC, Josué Rios.

Coordenadora institucional da Proteste, Maria Inês Dolci orienta o consumidor a documentar toda a via-crúcis que percorreu. “Em todas as ordens de serviço deve constar uma descrição do problema, o que ajuda a caracterizar o defeito recorrente e prepara o terreno para eventual pedido de troca do carro”, aconselha. “Se fica no verbal, não há como provar na Justiça. Caso o contato com a montadora seja só por telefone, grave as conversas.”

Outra grande fonte de insatisfação dos leitores é a falta de peças, com 54 queixas (20,07%

NÚMEROS DE 2013 DA COLUNA DEFENDA-SE

● Reclamações enviadas para o e-mail jcarro@estadao.com ou feitas pelo site jornaldocarro.com.br

Reclamações em 2013

269 QUEIXAS RECEBIDAS

média de **22,41** por mês;
38 casos em dezembro, que teve o maior número de ocorrências

207 QUEIXAS PUBLICADAS*

87 CASOS NÃO RESOLVIDOS (42,02%)

35 CASOS COM SOLUÇÃO PARCIAL (16,90%)

85 CASOS RESOLVIDOS (41,06%)

*Inclui algumas queixas recebidas pela coluna ainda em 2012, enquanto outras enviadas em 2013 só serão publicadas neste ano

Principais problemas

Entre as 269 queixas recebidas

23,42% DEFEITOS SUCESSIVOS OU RECORRENTES

20,07% FALTA DE PEÇAS

22,67% OUTRAS RECLAMAÇÕES

18,21% MAU ATENDIMENTO

5,94% PREÇOS ABUSIVOS (DE PEÇAS OU SERVIÇOS)

9,66% PROBLEMAS COM A GARANTIA

Ranking de queixas por montadora

O índice é obtido considerando-se a quantidade de reclamações para cada 10 mil unidades vendidas por cada montadora

MARCAS	QUEIXAS	VENDAS**	ÍNDICE
1º AUDI	4	6.691	5,978
2º CITROËN	14	66.109	2,117
3º BMW	3	10.201	1,940
4º NISSAN	11	77.830	1,413
5º HYUNDAI	29	212.900	1,362
6º FORD	43	335.015	1,283
7º KIA	3	29.135	1,029
8º PEUGEOT	5	57.511	0,869
9º MERCEDES-BENZ	1	13.219	0,756
10º CHEVROLET	37	649.726	0,569
11º MITSUBISHI	3	58.157	0,515
12º RENAULT	12	236.337	0,507
13º VOLKSWAGEN	31	666.707	0,464
14º HONDA	6	139.268	0,430
15º FIAT	26	762.950	0,340
16º TOYOTA	5	176.074	0,283

Ranking de queixas por modelo

O índice é obtido considerando-se a quantidade de reclamações para cada 10 mil unidades vendidas de cada modelo

MARCAS	QUEIXAS	VENDAS**	ÍNDICE
1º FIAT 500	6	7.281	8,240
2º HYUNDAI IX35	5	10.368	4,822
3º HYUNDAI TUCSON	7	16.213	4,317
4º VW SPACEFOX	7	16.324	4,288
5º FORD RANGER	9	22.077	4,076
6º CITROËN C3	9	33.669	2,673
7º FORD FOCUS	5	20.825	2,400
8º FORD ECOSPORT	9	66.097	1,361
9º FORD NEW FIESTA	7	60.243	1,161
10º CHEVROLET CRUZE	4	48.989	0,816
11º HYUNDAI HB20	9	122.320	0,735
12º FORD FIESTA ROCAM	8	114.027	0,701
13º VW FOX	9	129.927	0,692
14º CHEVROLET PRISMA	4	61.301	0,652
15º CHEVROLET ONIX	6	122.333	0,490
16º FIAT PALIO	6	177.014	0,338

**Os dados de vendas são da Fenabrave e referem-se aos emplacamentos feitos em 2013

INFOGRÁFICO/ESTADÃO

do total) enviadas no ano passado. A lei obriga as fabricantes a manterem componentes de reposição em estoque, mas não faltam relatos de gente que ficou meses sem o carro, enquanto as peças não chegavam.

Nesses casos, a montadora tem de fornecer um carro reserva equivalente durante todo o período, sob pena de responder pelos gastos com transporte e outros prejuízos sofridos pelo consumidor. “O cliente deve exigir a peça velha de volta. Senão, pode acabar pagando por algo que nem foi feito”, diz o advogado Dori Boucault.

IMAGEM EM JOGO

A surpresa foram 49 queixas (18,21%) por mau atendimento. Os leitores reclamam da dificuldade em serem ouvidos pelas montadoras. Há centrais de atendimento têm respostas padrão e muitas não dão retorno.

“O pós-venda é um dos maiores problemas. A empresa acha que, após a venda, não precisa mais cuidar do cliente. Mas enquanto o satisfeito vai indicá-la a amigos, o insatisfeito vai denegrir a imagem da marca”, diz Maria Inês.

Para o professor de Gestão de Marcas da ESPM, Marcos Bedendo, o consumidor entende que carros podem ter problemas de fábrica. Não é isso que os leva a registrar uma queixa, e sim a forma como o problema é conduzido pela empresa. “Quando o cliente é bem atendido e tem com quem falar, não reclama. Se a fabricante acompanha o caso e oferece um carro reserva, o consumidor não se sente desamparado ou enrolado. Esse empenho pode até fidelizar o cliente.”

Bedendo frisa que os leitores avaliam não só a incidência de defeitos de um modelo, mas também a forma como a montadora trata o cliente. “Quem lê o Defenda-se ou acessa um site de queixas já sabe que vai encontrar problemas. O que ele quer ver ali é como o caso foi encaminhado e quem atende melhor o consumidor.”