

Rodolfo Alberto Rizzotto

RECALL – 4 MILHÕES DE CARROS COM DEFEITO DE FÁBRICA – O QUE A MONTADORAS NÃO CONTAM

Título:

**RECALL - 4 MILHÕES DE CARROS COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO – O QUE AS MONTADORAS NÃO
CONTAM**

Copyright © Rodolfo Alberto Rizzotto 2003

Direitos reservados, proibida a reprodução no todo ou em parte, sob qualquer meio, sem autorização expressa e por escrito do autor ou da editora.

Diagramação e digitação: Guido Monico Neto

Capa: Cláudia Wolter

e-mail: imprensa@estradas.com.br

tel: 55 21 4042 6069

Prefácio

O que faz o poder público diante de um homicídio? Certamente investiga, apura as responsabilidades, julga e decide a condenação.

O que deve fazer a autoridade diante de claras evidências de ameaça à segurança dos cidadãos - como a possibilidade de um acidente de trânsito, por exemplo - em decorrência de falhas de projetos e defeitos em peças e componentes automotivos? Obviamente adotar medidas preventivas para evitá-la, exercer forte fiscalização na relação cliente-fornecedor e garantir severidade e celeridade na punição de eventuais responsáveis, caso as providências anteriores falhem.

Mas o que nós, simples e indefesos cidadãos, devemos fazer caso haja omissão, desinteresse ou mesmo impotência das autoridades diante dessa possível ameaça? Resignarmo-nos? Assistir passiva e conformadamente aos acontecimentos trágicos como se nada pudesse ser feito para evitá-los?

Rodolfo Rizzotto sempre achou que não e mostra, agora, com esse seu livro-relato, como deve ser o comportamento da sociedade em casos de flagrante desrespeito ao mais elementar e fundamental direito de qualquer indivíduo: Estar e continuar VIVO.

Quando iniciamos, em 1993, no Ministério dos Transportes, as atividades de prevenção e redução dos acidentes nas estradas e nas vias urbanas brasileiras nos deparamos com números catastróficos e com comparações que nos faziam corar de vergonha. Matávamos por ano no trânsito - e ainda continuamos matando - mais seres humanos do que conseguem algumas epidemias e guerras sangrentas ao longo de décadas. Nossas rodovias, segundo dados da Confederação Nacional de Transportes, registram a cada 1.000 quilômetros 213 mortos (significa dizer que viajando por elas

tropeçaríamos em um cadáver a cada 5 quilômetros rodados) contra a média de 10 óbitos nas estradas de países desenvolvidos como os EUA, a Alemanha, a França e o Canadá.

Mesmo com toda essa grandeza com conotações de tragédia, as ocorrências de trânsito com mortos e feridos, por serem tão repetidas e freqüentes, banalizaram-se fazendo com que a sociedade acabasse se conformando com esse triste destino, como se inevitável fosse.

Para mudar esse quadro equivocado, era preciso um choque de realidade. A primeira providência que procuramos tomar foi tentar despertar a consciência da opinião pública para a verdadeira dimensão do problema. Relacionar minuciosamente as terríveis conseqüências de um acidente, não só no campo pessoal, com os aspectos emocionais e financeiros que envolvem cada vítima e seus familiares, como também no campo econômico e social pelos seus reflexos em toda a coletividade. Esse despertar alarmista veio acompanhado de uma revelação reconfortadora: Essa doença social, vulgarmente conhecida como acidente de trânsito, é gravíssima, sem dúvida, mas tem cura. E o remédio não é assim tão amargo: Mudança de atitude. Mudando o nosso comportamento no trânsito, estaremos contribuindo para eliminar a imprudência e a negligência como a mais importante causa de acidentes de trânsito no Brasil. Mudando-se a postura e a conduta das autoridades, estaremos também sendo devidamente protegidos contra a recorrente sensação de impunidade que vivemos. E, finalmente, mudando ligeiramente o foco das atividades empresarias, exigindo um pouco mais de responsabilidade social em detrimento do lucro desmedido, estaremos consolidando o tripé que vai resgatar a harmonia e a segurança no trânsito. O plano assim foi traçado e para o pleno sucesso dessa delicada missão precisávamos de um aliado indispensável: os meios de comunicação.

Mais uma vez lá estava ele, Rodolfo Rizzotto. Não como um simples aliado, mas como um verdadeiro soldado na frente de batalha, cúmplice nosso no processo de resgate dessa consciência cívica, franqueando as páginas de sua REVISTA DAS ESTRADAS para os artigos e toda a sorte de matéria e informação que nós do Programa PARE julgávamos adequadas.

RECALL 4 MILHÕES DE CARROS COM DEFEITO DE FÁBRICA mais do que um livro que revela o lado pouco conhecido da pujante e milionária indústria automobilística brasileira é, na realidade, uma valiosa contribuição para encontrarmos o indispensável equilíbrio entre fornecedor e consumidor. As surpreendentes comparações de casos brasileiros com outros semelhantes ocorridos nos países de origem de cada marca envolvida - detalhadamente descritas na obra - são lições definitivas da velha máxima FAÇA O QUE EU DIGO, NÃO FAÇA O QUE EU FAÇO e contra as quais não cabe qualquer contestação.

Este livro certamente poderá ser encontrado nas boas livrarias e quem sabe, até ser distribuído por reembolso postal para qualquer ponto do país. Mas, se dependesse apenas de nossa vontade, gostaríamos de vê-lo no porta-luvas de todos os carros aqui circulando, junto do Manual do Proprietário e do Certificado de Garantia, como o 3º elemento de informação obrigatória que acompanha cada veículo.

Vida longa a Rodolfo Rizzotto a suas idéias e seus ideais.

Que a semente que ele acaba de plantar com o seu livro vingue e frutifique, com iniciativas em defesa da vida por quem tem o poder de decidir.

Fernando L.N. Pedrosa
Jornalista e Publicitário
Coordenador do PARE - Programa de Redução de Acidentes no
Trânsito do Ministério dos Transportes na Região Sudeste
Membro da Comissão Cidadã do DETRAN/RJ
Membro da Câmara Temática de Educação e Cidadania do CONTRAN

Índice:

Introdução	9
Recall - Uma palavra nova no vocabulário do consumidor brasileiro	15
O recall no Código de Defesa do Consumidor	16
A experiência norte-americana	17
O recall do cinto de segurança do Corsa	23
Izaltino, a suposta primeira vítima	24
Processo criminal contra a GM e seus executivos	30
O dilema dos engenheiros	35
O caso Ford Pinto	36
O caso Goodyear	39
Recall: muitos são chamados, poucos comparecem	43
Recall não tem prazo determinado	45
Quem toma conhecimento do recall	48
Avisos de recall pela Internet	50
Caminhões e motos praticamente não têm recall	51
Fabricantes de autopeças não fazem recall	55
A qualidade na indústria automobilística	57
Empresas alegam desconhecer acidentes com vítimas	59
Rebimboça da parafuseta	60
O consumidor negligente	63
A globalização do recall	64
Bridgestone Firestone e Ford - O caso Explorer	68
Agência Reguladora da Segurança no Trânsito	71
O recall branco	73
Não há recall gratuito	76
Luta desigual entre consumidor e montadora	80

A Internet como instrumento de defesa do consumidor.....	83
O caminho das ações coletivas.....	85
Recall prejudica as concessionárias.....	89
Dois milhões de veículos circulando com defeito.....	89
Montadoras economizam quando o cliente não atende ao recall.....	91
Comprando carro com recall.....	92
Como aumentar o comparecimento aos recalls.....	94
Comunicados mais eficazes.....	97
Por uma CPI do Recall.....	99
Conclusão.....	102
Bibliografia.....	105
Relação dos recalls no Brasil.....	107

Introdução

Nos últimos anos, o automóvel tem sido minha segunda residência, não nos torturantes congestionamentos dos grandes centros urbanos, mas percorrendo as nossas estradas. Em dez anos, foram mais de 800.000 km (oitocentos mil quilômetros) por todos os cantos do nosso País-continente.

Como editor da Revista das Estradas e do *site* www.estradas.com.br, comecei a pesquisar as razões dos acidentes com veículos ocorridos nas rodovias. Surgiu, então, o **SOS Estradas**, um programa de segurança nas estradas, sem fins lucrativos, divulgado na mencionada revista e mantido com recursos próprios.

Ao investigar vários acidentes em rodovias, descobrimos que muitos foram causados por defeitos de fabricação de veículos. Não representavam a maioria, mas eram casos que poderiam ter sido facilmente evitados se os proprietários dos veículos acidentados tivessem sido previamente advertidos do risco que corriam. Decidimos, então, dar atenção prioritária a esse assunto nas primeiras iniciativas do **SOS Estradas**.

Coincidentemente, nesta época, começaram a aparecer na mídia avisos das montadoras convocando proprietários a levarem seus veículos às respectivas concessionárias para reparar defeitos grave de fabricação (*recalls*).

Inicialmente, ficamos bem impressionados com a postura aparentemente ética das empresas da indústria automobilística em tornarem públicas as suas falhas e deficiências técnicas, em prol da segurança do consumidor.

Ao nos aprofundarmos um pouco mais no assunto, logo percebemos que as montadoras e importadoras não realizam *recalls* movidas por um código de ética próprio. Simplesmente cumprem, burocraticamente, as determinações do Código de Defesa do Consumidor – CDC. Isso explica porque as comunicações veiculadas na mídia têm pouco apelo visual e não atingem eficazmente o seu público-alvo.

À frente do **SOS Estradas**, solicitamos a diversas empresas a lista completa dos *recalls* por elas realizados. Nosso objetivo era disponibilizar essa informação para o público em geral, para reduzir acidentes automobilísticos nas estradas e demais vias públicas. De posse dessa informação, quem fosse comprar um veículo usado teria condições de verificar se o proprietário anterior havia comparecido ao *recall* referente a defeito grave.

Tivemos certeza de que estávamos diante de uma **caixa-preta** ao constatarmos, com perplexidade, a frieza e até certa irritação com a qual fomos tratados por algumas assessorias de imprensa das empresas da indústria automobilística, a quem solicitamos informações sobre *recalls*. Houve até quem sustentasse que a referida informação somente interessava aos proprietários dos veículos da marca.

Intrigados, consultamos os fabricantes de veículos pesados e verificamos, perplexos, que praticamente não havia registros oficiais de *recall* de ônibus e caminhões após o advento do CDC, salvo dois casos da Ford e recentemente, dois da Mercedes Benz. Na indústria de autopeças, os registros de *recalls* estavam restritos a Firestone (dois casos) e Goodyear (um caso). A conclusão foi óbvia: na parte oculta do iceberg estavam escondidos, a sete chaves, segredos que a indústria automobilística não queria revelar.

Decidimos, então, publicar uma série de reportagens na **Revista das Estradas** revelando as informações que coletamos sobre o assunto, após exaustivo trabalho de jornalismo investigativo. Nossa crítica, muitas vezes incisiva, sempre foi construtiva e com a intenção de buscar soluções para uma contradição que ultrapassou as fronteiras do Direito do Consumidor e se tornou uma questão de segurança pública.

Nossa maior preocupação foi criar condições para que o público em geral pudesse ter informações adequadas sobre *recalls* de automóveis já realizados e garantir que o maior número possível de convocados comparecesse às respectivas concessionárias para sanar o defeito que motivou a convocação.

Descobrimos que mais de 4.000.000 (quatro milhões) de veículos foram convocados para *recall* entre 1991 e 2003, depois que o Código de Defesa do Consumidor - CDC entrou em vigor. Sendo que 90% das convocações ocorreram entre 1996 e 2003.

Verificamos que grande parte dos consumidores não atende ao chamado por várias razões, que aduziremos nas páginas a seguir. Estimamos que cerca de 2.000.000 (dois milhões) de veículos circulam atualmente com defeito grave de fabricação, expondo a risco potencial a vida de consumidores e de terceiros que trafegam pela via pública.

No final deste livro, apresentamos um anexo com a listagem dos *recalls* de veículos realizados no Brasil. É o primeiro e mais completo levantamento do gênero realizado em nosso País.

Estamos convencidos de que após conhecer melhor como funciona o mecanismo do *recall* e **o que as montadoras não contam**, o leitor terá uma atitude diferente quando adquirir um veículo ou tomar ciência de um *recall*.

Apresentamos também algumas sugestões de utilidade pública que podem eventualmente ser adotadas pelas autoridades competentes. Destacamos a criação de uma agência especializada em segurança no trânsito, bem como a proibição do licenciamento de veículos que não tenham comprovadamente atendido ao *recall*. A intenção não é punir o

consumidor negligente que não comparece à convocação, mas sim garantir que as campanhas de *recall* atinjam eficazmente o seu público-alvo e que veículos com defeito de fabricação grave não circulem impunemente gerando insegurança pública.

Este livro é parte integrante do projeto **SOS Estradas** e não foi concebido para criar polêmicas, mas sim com o objetivo de contribuir para salvar vidas humanas desnecessariamente ceifadas em acidentes automobilísticos causados por defeitos de fabricação de veículos. Da mesma forma, é nossa intenção conscientizar os consumidores acerca dos direitos e deveres de quem adquire um veículo automotor.

Na era da informação e da globalização, as gigantes da indústria automobilística também globalizaram as respectivas linhas de produção. Com as facilidades da Internet, centros de produção das montadoras no mundo inteiro estão conectados *on line* e sujeitos a procedimentos e controle de qualidade uniformes.

Paradoxalmente, o código de ética das referidas empresas não é uniforme nem vigora *on line* nos quatro cantos do planeta. Os respectivos procedimentos são notadamente diferenciados de acordo com o grau de exigência da legislação e do mercado consumidor local. Quanto maior o grau de mobilização e conscientização de certa sociedade acerca de seus direitos, melhor é a conduta ética de suas empresas. Verifica-se que inúmeros defeitos de fabricação que motivam *recalls* de veículos em países ditos desenvolvidos, não ensejam convocações semelhantes no Brasil e em outros países do terceiro mundo, onde os mesmos automóveis são comercializados.

Tal constatação nos leva à reflexão acerca da autenticidade do comprometimento social das grandes corporações, na atualidade. Em pleno século XXI, muitas empresas ainda consideram que a sua maior responsabilidade social é maximizar os lucros de seus acionistas, mesmo que isso signifique colocar em risco a vida de outras pessoas. Por isso, é importante que a sociedade esteja cada vez mais bem informada, exigente e consciente de seus direitos. A informação é portadora da ética. Se fossemos desinformados, inconscientes e desmobilizados, os capitalistas, sem dúvida, continuariam *selvagens*...

Nossa viagem pelos porões da indústria automobilística tem como objetivo tornar os nossos leitores mais bem informados, conscientes, exigentes e responsáveis; e as empresas da indústria automobilística, mais transparentes e mais éticas.

Nos próximos quilômetros de informações que irá enfrentar trafegando por essas páginas, não esqueça de afivelar o seu cinto de segurança, mas verifique antes se ele já passou por *recall*... Comparecer a um *recall* de cinto com defeito de fabricação pode ser a diferença entre a vida e a morte.

Leia e viva.

Recall - Uma palavra nova no vocabulário do consumidor brasileiro

Com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor - CDC, em março de 1991, foi introduzida na linguagem coloquial brasileira a palavra *recall*. De origem inglesa, significa “chamar de volta” e tem sido muito utilizada principalmente para definir a convocação que montadoras da indústria automobilística fazem, chamando os proprietários de determinados veículos com possível defeito grave de fabricação para comparecerem à concessionária mais próxima, para efetuar os reparos necessários, sem qualquer ônus.

O principal responsável pela instituição do *recall* na indústria automobilística foi o advogado americano Ralph Nader. Ao descobrir, nos anos 60, que um modelo da General

Motors - GM, o Corvair, apresentava vários defeitos de fabricação que o tornavam perigosamente instável. Nader denunciou a empresa e depois lançou um livro denominado “Perigoso a qualquer velocidade”, relatando os problemas do referido carro e o risco que seus proprietários corriam.

O termo *recall* passou a despertar a atenção da opinião pública brasileira principalmente a partir de 1997, quando foram realizadas várias convocações. Curiosamente, algumas montadoras chegaram a disputar a primazia do *recall* no País. A Ford revelou que o primeiro teria sido o seu, em 1968, com o Ford Corcel. A Volkswagen, em 1998, comemorou os 10 (dez) anos do *recall* do Santana, realizado em 1988. A General Motors mencionou o seu *recall* de caminhões, feito nos anos 60 e há registro da convocação, em 1983, de 60.000 (sessenta mil) proprietários de Chevettes, produzidos entre 1º e 12 de março de 1982, por problemas no freio.

Os *recalls*, inicialmente, ficaram restritos basicamente aos automóveis; posteriormente, envolveram produtos como remédios, computadores, bicicletas, entre outros. Neste livro, enfocamos os casos de *recall* da indústria automobilística, que representam a maioria das convocações e envolvem cifras elevadas.

O recall no Código de Defesa do Consumidor - CDC

O CDC prevê expressamente o *recall* em seu artigo 10 §1º, nos seguintes termos:

“Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

O CDC determina literalmente que o *recall* é obrigação do fornecedor e direito do consumidor; esclarece como deve ser realizada a convocação, bem como a obrigatoriedade das autoridades em dar publicidade ao mesmo.

A comunicação da periculosidade do produto não basta. É preciso tomar providências concretas para eliminá-la, daí a necessidade de chamar de volta (*recall*) os proprietários dos produtos potencialmente perigosos ou retirá-los do mercado, o que é comum, por exemplo, no caso de remédios.

A fiscalização e o acompanhamento dos *recalls* são de responsabilidade do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), cujas principais atribuições previstas no CDC são “planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor”.

Mais de uma década após o advento do CDC e tendo em vista as inúmeras deficiências nas convocações realizadas pela indústria automobilística, o Ministério da Justiça regulamentou o *recall* com a edição da Portaria 789, de 24 de agosto de 2001, cujo art. 2º determina que “O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de

consumo, tiver conhecimento da periculosidade ou nocividade que apresentem, deverá imediatamente comunicar o fato, por escrito, ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC, da Secretaria de Direito Econômico - SDE, do Ministério da Justiça, aos PROCONs, bem como a todas as demais autoridades competentes”.

Não obstante a vigência da norma legal acima transcrita, na prática, a comunicação de periculosidade é feita basicamente ao DPDC e a Secretaria de Direito Econômico (SDE), à qual o DPDC está subordinado. Os Procons não estão sendo informados adequadamente, como prevê a Portaria em apreço. Apesar disso, a mencionada Portaria 789/01 foi um passo importante para disciplinar o *recall* no País e dar condições ao governo de fiscalizar com mais eficiência o cumprimento das convocações.

A experiência norte-americana

Nos EUA, o aludido movimento iniciado por Ralph Nader culminou na criação de uma agência reguladora especializada em segurança no trânsito, o NHTSA (National Highway Traffic Safety Administration), responsável também pela fiscalização dos *recalls* da indústria automobilística norte-americana.

Enquanto no Brasil o DPDC toma ciência de eventuais defeitos através da informação do fabricante, nos EUA, o NHTSA possui um sistema independente de testes de segurança e levantamento de informações sobre defeitos em veículos e autopeças. Dessa forma, é possível rastrear falhas técnicas preventivamente bem como realizar investigações regulares, determinando-se o *recall* sempre que for necessário, independentemente da manifestação do fabricante.

É importante esclarecer que enquanto a aludida agência norte-americana responsável por *recalls* é especializada unicamente em produtos da indústria automobilística, o nosso DPDC tem sob a sua responsabilidade milhares de outros produtos que podem ser objeto de *recall*, além da incumbência de coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor.

Outro ponto a ser ressaltado é que o NHTSA possui profissionais altamente especializados em controle de qualidade e segurança na indústria automobilística, capacitados tecnicamente para investigar casos considerados suspeitos e conta com recursos materiais suficientes para esse fim. No Brasil, o DPDC sofre do mal comum aos órgãos públicos em geral: a carência de recursos materiais e humanos para desincumbir-se de suas atribuições a contento.

O modelo norte-americano inspirou a criação de agências semelhantes em diversos outros países. A cada ano, milhões de veículos são convocados, em todo mundo, não apenas para sanar possível defeito grave, como também para solucionar vícios de qualidade que podem causar mero desconforto ao consumidor.

No Brasil, as convocações são restritas a defeitos graves, potencialmente capazes de colocar em risco a segurança do consumidor e de terceiros. Eventual falha no processo produtivo que possa causar o futuro apodrecimento das portas de um veículo, por exemplo, não seria objeto de *recall* no Brasil, mas provavelmente daria ensejo a uma convocação nos EUA.

Depreende-se das aludidas comparações entre a realidade brasileira e a norte-americana que o direito do consumidor no Brasil, no que se refere ao *recall*, ainda é bastante limitado. Muitos Procons tomam conhecimento da realização de um *recall* apenas através dos meios de comunicação de massa. Nas cidades do interior, inúmeros proprietários de veículos jamais tomam ciência da ocorrência de *recalls*. Já nos EUA, é possível obter, com facilidade, a relação de todos os *recalls* ocorridos naquele país, desde 1966.

O Procon de São Paulo, apesar de ser o melhor informado do País e o mais importante devido ao grande porte da economia paulista, até o fechamento da edição desse livro, em maio de 2003, não possuía a relação dos veículos convocados antes de 1999. Da mesma forma, no *site* do DPDC na Internet estavam relacionados apenas os *recalls* efetuados de 2000 em diante, não obstante a determinação expressa do parágrafo 3º do artigo 10º do CDC acima transcrito, que determina o dever dos entes públicos comunicarem a periculosidade de produtos aos consumidores.

No Brasil, o consumidor que adquirir um carro usado cujo modelo for anterior a 1999, por exemplo, não terá meios de saber se o referido veículo já foi convocado para *recall*, nem tampouco se o antigo proprietário atendeu efetivamente ao chamado da montadora. A disponibilização ao consumidor de uma relação completa de todos os *recalls* de veículos ocorridos no País é fundamental para preservar a segurança do consumidor, que eventualmente pode atender ao *recall* muitos anos depois da convocação oficial.

Nesse sentido, o Procon-SP esclarece em seu site na internet: “*O Procon/SP entende que, enquanto existirem no mercado veículos com o problema apontado no recall, o fornecedor é responsável, sendo obrigado a efetuar os reparos de forma gratuita. Isto porque, em alguns casos por motivos alheios à sua vontade (viagens, doença, desconhecimento, etc.), o consumidor pode não ter tido acesso à convo-cação, o que não o exclui de ter o seu direito à segurança garantido*”.

A relação dos *recalls* de veículos automotores realizados no Brasil desde 1991, publicada ao final deste livro, tem como objetivo suprir a referida deficiência de informação, bem como auxiliar os consumidores, comerciantes e autoridades a conhecerem os veículos e produtos convocados.

Outra diferença entre o Brasil e os EUA são os valores das indenizações deferidas às vítimas de acidentes causados por defeitos de fabricação de veículos. Na justiça norte-americana, as montadoras podem ser condenadas ao pagamento de indenizações milionárias. As cifras arbitradas levam em consideração o porte da empresa e procuram servir como advertência, demonstrando que não se tolerará semelhante irresponsabilidade quando estiver em xeque a segurança dos consumidores.

A GM, em 1999, foi condenada, na Califórnia, a pagar nada menos que US\$ 4.900.000.000,00 (quatro bilhões e novecentos milhões de dólares) numa única ação indenizatória. Trata-se do caso de Patrícia Anderson e um amigo, que estavam juntos numa picape Chevrolet Malibu, no Natal de 1993, quando um carro bateu na traseira da referida picape e o veículo pegou fogo, queimando Patrícia, seus 4 (quatro) filhos e seu amigo. A decisão da justiça foi baseada, dentre outras provas, em documentos internos da própria GM que comprovaram que a empresa sabia do problema, mas teria preferido ocultá-lo dos consumidores para não ter que gastar entre US\$ 4,00 e US\$ 11,00 (quatro e onze dólares) por veículo, procedendo ao respectivo *recall*.

No mesmo ano de 1999, também na Califórnia, a Ford foi condenada a pagar US\$ 295.000.000,00 (duzentos e noventa e cinco milhões de dólares) a Juan Romo e suas duas irmãs, que perderam pai, mãe e irmão, quando o teto de veículo da marca Ford se desprende numa capotagem.

As vultosas indenizações fixadas pela justiça norte-americana podem chegar a comprometer a sobrevivência econômica da empresa. Um bom exemplo disso é o que ocorreu com a Bridgestone Firestone, no caso dos defeitos dos pneus da picape Ford Explorer e que, segundo investigações, podem ter sido a causa da morte de 270 (duzentos e setenta) pessoas. A mera perspectiva de uma possível condenação pela justiça norte-americana fez com que as ações da referida empresa se desvalorizassem; o consumo dos referidos pneus decresceu vertiginosamente e o então presidente da Bridgestone Firestone perdeu o seu emprego.

Nos EUA, o rigor da justiça e a pressão exercida pela opinião pública têm caráter pedagógico e fazem com que executivos e acionistas das empresas da indústria automobilística fiquem mais atentos para evitar a ocorrência de problemas oriundos de defeitos de fabricação de veículos.

No Brasil, as cifras das indenizações arbitradas em casos semelhantes são bem mais modestas; criam uma sensação de impunidade; não intimidam as empresas, nem tampouco afetam a sua estabilidade financeira.

Podemos citar como exemplo, o caso do advogado Arnaldo Pires, que em 1991, perdeu uma filha de apenas 2 (dois) anos, ao capotar com seu Escort na estrada que liga o Rio de Janeiro à Região dos Lagos. Segundo a perícia técnica, o aludido acidente foi provocado por um defeito no pneu, produzido pela Pirelli. A decisão da Justiça somente foi proferida 7 (sete) anos após o acidente, em 1998, e determinou o pagamento de indenização no valor de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), quantia módica se considerarmos o porte econômico de uma multinacional como a Pirelli.

Com o advento do Novo Código Civil, é possível que haja uma mudança na jurisprudência brasileira acerca do arbitramento dos valores de indenizações por dano moral. O art. 944 do novo estatuto dispõe que a indenização deverá ser fixada *conforme a extensão do dano*. Atualmente, os valores indenizatórios não têm caráter punitivo e são arbitrados proporcionalmente à situação econômica da vítima, a fim de evitar o seu enriquecimento sem causa.

A maior multa já aplicada pela nossa Secretaria de Direito Econômico – SDE foi contra a General Motors, no caso do *recall* do cinto de segurança do Corsa, por causa da demora na comunicação às autoridades sobre o referido defeito de fabricação.

O mencionado *recall* envolveu 1.300.000 (um milhão e trezentos mil) veículos e a multa foi no importe de R\$ 3.200.000,00 (três milhões e duzentos mil reais) em 2001, valor insignificante considerando-se o porte econômico da General Motors e que ainda foi contestado pela referida empresa. O vice-presidente da aludida multinacional, José Pinheiro Neto, não sofreu nenhuma punição em virtude do ocorrido e até comparou, jocosamente, segundo relato da Folha de São Paulo, o *recall* à seção “*Erramos*” dos jornais. Isto apesar de admitir que a GM sabia de duas mortes provavelmente ocorridas em função do desprendimento do cinto de segurança do Corsa.

É uma temeridade dependermos da iniciativa do fabricante em informar às autoridades, quando entender oportuno, possível defeito grave de fabricação que comprometa a segurança dos ocupantes do veículo e dos demais cidadãos. Em vários processos judiciais, nos EUA, ficou comprovado que montadoras como GM e Ford sabiam da existência de defeito grave nos veículos por elas fabricados, mas omitiram a informação do consumidor e das autoridades para evitar a despesa com os respectivos *recalls*. O mesmo ocorreu no Japão, com a Mitsubishi. Esses precedentes sugerem que no Brasil provavelmente não é diferente, pois a filial tende a repetir os mesmos procedimentos da matriz.

Indenizações determinadas pela justiça ou decorrentes de acordos extrajudiciais celebrados com vítimas ou seus familiares, muitas vezes são pagas pela seguradora da montadora. Foi o que ocorreu no caso de Izaltino Teodoro de Almeida Filho, vítima do primeiro acidente fatal com Corsa, reconhecido publicamente pela GM, ocorrido em 14 de abril de 1999. No acordo extrajudicial firmado com a esposa do falecido, a Ina Seguradora S/A arcou com o ressarcimento de danos morais e materiais no importe total de R\$ 223.000,00 (duzentos e vinte e três mil reais).

O recall do cinto de segurança do Corsa

Em outubro de 2000, a General Motors veio a público anunciar o *recall* do cinto de segurança do Corsa e admitiu ter ciência de 25 (vinte e cinco) acidentes em que o cinto de segurança se desprendeu do respectivo suporte, sendo que em pelo menos 2 (dois) casos, houve vítimas fatais.

Com a referida notícia, o *recall* ganhou outra dimensão no País. Tratou-se da maior convocação de que se tem notícia na história da América do Sul, que envolveu nada menos que 1.300.000 (um milhão e trezentos mil) veículos, o equivalente à produção total de veículos no Brasil em alguns anos na década de 90.

O *recall* do Corsa foi também o primeiro em que uma empresa do setor automobilístico reconheceu publicamente ter conhecimento de acidentes com vítimas, sendo pelo menos duas fatais.

O primeiro acidente com vítima fatal que a General Motors admitiu ter conhecimento ocorreu em 14 de abril de 1999, no município de Mariana, em Minas Gerais. Izaltino Teodoro de Almeida Filho voltava de Belo Horizonte dirigindo uma picape Corsa pela rodovia Rodrigo de Mello Franco, com sua irmã Sandra sentada no banco ao lado. Quando estava perto de Mariana, Izaltino perdeu o controle do carro; capotou; o seu cinto de segurança se desprendeu; foi arremessado violentamente para fora do veículo e morreu. Apesar do capotamento, sua irmã, cujo cinto de segurança não se desprendeu do respectivo suporte, permaneceu dentro do veículo e sobreviveu sem nenhum ferimento grave.

A morte de Izaltino foi um marco na história da relação dos consumidores com as empresas da indústria automobilística brasileira.

Por trás da fria expressão: “vítima fatal” estava um ser humano especial.

Izaltino, a suposta primeira vítima

Em 14.04.1999, Izaltino Teodoro de Almeida Filho, apelidado de “Tonton”, era um jovem de 30 (trinta) anos de idade, casado há apenas 2 (dois) meses com a médica Helen, considerado um rapaz tranquilo, que não era de correr ao volante e ajudava a irmã nos negócios da família no ramo de cortinas.

Em Mariana - MG, Izaltino trabalhou com um casal de belgas que veio da Europa para desenvolver um trabalho com crianças carentes e deficientes mentais. Quando os belgas foram embora, assumiu a responsabilidade de tocar o referido projeto e alugou uma casa para abrigar e cuidar dos menores carentes deficientes mentais de Mariana.

Para alcançar o seu objetivo, enfrentou muitas dificuldades, pediu auxílio aos amigos e familiares e criou até carnês para arrecadar contribuições na cidade para manter o “Lar Estrela”. Na referida instituição, Izaltino cuidava até mesmo da higiene pessoal dos internos que não conseguiam fazê-lo sozinhos, como um adolescente cujo corpo ainda cabia num carrinho de bebê, tamanha a sua deformidade.

Parte dos recursos da indenização no valor de R\$ 223.000,00 (duzentos e vinte e três mil) reais que a esposa de Izaltino recebeu da seguradora da General Motors foi utilizada na construção da casa que hoje abriga o Lar Estrela, realizando, dessa forma, o maior sonho de seu falecido marido.

O acidente automobilístico que resultou na morte de Izaltino foi registrado apenas pelo Corpo de Bombeiros. Nenhum perito esteve no local, pois alegadamente seria preciso esperar

vários dias para que viesse um *expert* de Ponte Nova, a cidade mais próxima de Mariana com profissionais qualificados para proceder à perícia.

Ficou constatado, entretanto, que Izaltino estava com o cinto de segurança devidamente afivelado e que por causa do desprendimento do suporte de seu cinto, seu corpo foi projetado violentamente para fora do Corsa durante a capotagem, possivelmente causando a sua morte. Sua irmã Sandra, que estava sentada ao seu lado, ficou presa ao banco em virtude do cinto de segurança não ter se soltado e saiu do mesmo acidente sem nenhuma seqüela grave.

Um dos irmãos de Izaltino fotografou o ponto do suporte em que o cinto de segurança se desprendeu. Comentou o ocorrido com um amigo comerciante de veículos, que lhe sugeriu que ligasse para a revista Quatro Rodas. Foi contatado, posteriormente, o escritório regional da GM em Belo Horizonte. Imediatamente, a montadora enviou vários prepostos a Mariana para averiguar os fatos.

Os executivos da GM trocaram a picape Corsa acidentada, modelo 1996, por uma Corsa Wagon nova, modelo 1999. Foi celebrado um acordo extrajudicial com a esposa da vítima, de acordo com o qual a Ina Seguradora S/A lhe pagou indenização por danos morais e materiais no valor acima mencionado.

O pai de Izaltino, pessoa de origem humilde, constrangido em requerer compensação financeira pela perda da vida do filho, não solicitou qualquer ressarcimento, não obstante o sofrimento moral por ele suportado.

Em 2001, um dos irmãos da vítima entrou em contato com os advogados da GM e ponderou que o pai precisava de um veículo para o trabalho e que enfrentava sérias dificuldades financeiras. Segundo relatou Sandra, irmã de Izaltino, a General Motors doou prontamente uma picape Corsa para o seu pai, sem formalizar por escrito que a referida doação teria caráter indenizatório. Nos documentos do referido carro aparece como antigo proprietário a General Motors do Brasil.

O caso de Izaltino fez com que a GM investigasse seriamente algumas reclamações de consumidores a respeito de problema na fixação do cinto de segurança. Ainda em 1999, a GM produziu um reforço para o sistema de fixação do cinto, de modo que os Corsas modelos 2000 não precisaram passar por *recall*.

Em julho de 2000, ocorreu o suposto segundo caso de acidente com morte, no qual constatou-se o mesmo defeito de fabricação do cinto do Corsa. Edson Bernardes Pereira foi arremessado para fora de sua picape Corsa em virtude do desprendimento do cinto de segurança durante o capotamento do veículo. Após esse segundo acidente, a GM procedeu ao *recall* do cinto do Corsa, em outubro de 2000, cerca de 1(um) ano e meio depois da morte de Izaltino e 4 (quatro) meses após o falecimento de Edson Pereira.

A demora da General Motors em realizar o *recall* ora em apreço foi muito criticada pela mídia e pelas autoridades, o que culminou na cominação de multa pela SDE, no importe de R\$ 3.200.000,00 (três milhões e duzentos mil reais), como já mencionamos acima. Além disso, foi editada a referida Portaria 789/01, que regulamentou os procedimentos do *recall* no Brasil.

Há indícios de que a General Motors já sabia do defeito de fabricação no cinto de segurança do Corsa antes da morte de Izaltino. Em setembro de 1997, o gerente de informática João Carlos Ayres de Almeida sofreu acidente com um Corsa e comunicou a falha do cinto de segurança à montadora, logo após o ocorrido. Reportagem veiculada pelo jornal A Folha de São Paulo denunciou que a General Motors já tinha ciência do problema, de acordo com documentos que comprovam que a montadora foi oficialmente comunicada sobre a falha técnica em questão.

Ainda que não soubesse da possível falha na fixação do cinto do Corsa, antes da morte de Izaltino, em abril de 1999, a GM não poderia alegar desconhecimento por ocasião da morte da segunda vítima fatal, ocorrida mais de 1 (um) ano depois. Além disso, a GM admitiu saber de 23 (vinte e três) outros acidentes.

Recentemente, há notícia de mais um caso de acidente com vítima fatal em que ocorreu o desprendimento do cinto de segurança do Corsa, **anterior** aos dois primeiros acima relatados.

Segundo o site www.consultorjuridico.com.br, no dia 19 de março de 2003, em Itajubá, Minas Gerais, a viúva mineira Flávia Dalla Rosa Pinto Carvalho entrou na Justiça contra a General Motors do Brasil para receber indenização por danos morais (R\$ 325.269,00) e materiais (R\$ 577.894,00) pela morte de seu marido Rone Brito Rocha de Carvalho. A matéria do referido *site* da Internet informa:

“Ele morreu em 1997, num acidente na Rodovia MG 290. Um animal atravessou a pista e foi atropelado pelo Corsa que Carvalho dirigia. Em seguida, o automóvel bateu em uma casa à beira da rodovia. No choque, o cinto de segurança se rompeu e Carvalho foi lançado para fora do carro, o que causou sua morte, segundo Flávia Carvalho. Ela disse que um amigo do marido, que estava com ele no carro na hora do acidente, nada sofreu porque seu cinto não se rompeu. A GM contesta o pedido de indenização da mulher de Carvalho, com o argumento de que a morte se deu em razão do acidente provocado pela presença de animais na pista. O processo está na 2ª Secretaria Cível da Comarca de Itajubá (MG) aguardando a devolução da Carta Precatória enviada para uma seguradora a pedido da GM. Em seguida, haverá uma audiência de conciliação. Flávia Carvalho diz estar disposta a fazer acordo com a empresa”.

O *recall* do cinto do Corsa teve um alto custo para a GM, não só pela despesa com o reforço do suporte da fixação do cinto em centenas de milhares de veículos, mas também pelo desgaste de sua imagem perante os consumidores, inclusive internacionalmente, já que cerca de 250.000 (duzentos e cinquenta mil) Corsas foram exportados com o referido defeito.

Curiosamente, a GM convocou os proprietários de Corsas na Argentina antes mesmo de fazê-lo no Brasil. Além do mais, causou perplexidade a demora, de pelo menos 18 (dezoito) meses, para a montadora comunicar aos consumidores sobre o risco que corriam em virtude do mencionado defeito na fixação do suporte do cinto.

Na melhor das hipóteses, desde maio de 1999, a GM tomou ciência da ocorrência de acidente em que o cinto de segurança se desprendeu de seu suporte, com o caso da morte de Izaltino, relatado acima.

No segundo semestre de 1999, a montadora implementou um novo projeto de fixação do suporte do cinto em vários veículos da linha Corsa 2000. O *recall* dos Corsas fabricados com o sistema de fixação do cinto antigo, contudo, somente foi realizado em outubro de 2000, praticamente 1 (um) ano após a referida alteração do projeto na linha de produção da GM.

Quando cogitam da possibilidade de realizar um *recall*, algumas empresas fazem as contas e avaliam a relação custo-benefício entre a realização de uma convocação caríssima e uma eventual responsabilização na justiça por não proceder a um *recall* necessário. Foi o que ocorreu com o supracitado caso da família Anderson, bem como no caso do Ford Pinto, que relataremos mais adiante.

A partir da convocação referente ao cinto do Corsa, o Brasil assistiu a uma sucessão de *recalls*. Entre outubro de 2000 e abril de 2003, foram realizados mais de 50 (cinquenta) *recalls*.

pela indústria automobilística brasileira. A imprensa se conscientizou da gravidade do assunto e passou a investigar as razões de tantas convocações. Os consumidores brasileiros despertaram para o tema e passaram a questionar se problemas apresentados por seus veículos cujos consertos lhes eram cobrados nas respectivas concessionárias não seriam defeitos de fabricação e, portanto, justificariam um *recall*, sem qualquer ônus para o consumidor.

A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados convocou a GM para uma audiência pública, na qual compareceu o vice-presidente da empresa, José Pinheiro Neto, na ocasião também presidente da Anfavea (Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores) a fim de prestar esclarecimentos sobre o *recall* do cinto do Corsa.

Pinheiro Neto alegou que a convocação dos proprietários de veículos Corsa para colocação de reforço no suporte de fixação do cinto “*foi realizada voluntária e preventivamente por existir a possibilidade, ainda que remota, em alguns casos de impacto, de uma das fixações do cinto de segurança vir a se soltar em um ou outro veículo, observadas algumas condições de uso do mesmo*”.

Informou ainda que foram necessários, para realizar este *recall*, 2.600.000 (dois milhões e seiscentos mil) **kits** de reforço, com a fabricação de aproximadamente 15 (quinze) milhões de peças, uma vez que cada **kit** é composto, conforme o caso, de 5 (cinco) ou 6 (seis) peças, sendo 3 (três) importadas e as demais fabricadas no Brasil. Foi necessária a importação de ferramental específico e o desenvolvimento de um aço laminado especial de 4 (quatro) milímetros de espessura.

Pinheiro Neto acrescentou, na referida audiência pública, que: “... *não existem dados que comprovem que a fatalidade foi causada pela soltura do suporte do cinto de segurança de sua base. Deve-se ressaltar que acidentes com capotagem, estatisticamente, apresentam probabilidade 10 vezes maior de ocorrência de óbito do que acidentes sem capotagem*”.

Ao ser interpelado pelo deputado federal Fernando Gabeira se tinha dados estatísticos sobre em que percentual de acidentes o cinto se romperia, o vice-presidente da GM esclareceu que não se tratava de rompimento, mas sim desprendimento do cinto de sua base de fixação e que a utilização do cinto de segurança não representava “*um alvará para a imortalidade*”.

Processo criminal conta a GM e seus executivos

O caso do *recall* do cinto do Corsa permite uma reveladora radiografia do comportamento das montadoras da indústria automobilística e de seus principais executivos.

Por conta do referido caso, foi oferecida denúncia criminal pelo Ministério Público do Estado de São Paulo, pela prática de crime contra as relações de consumo consistente na demora deliberada em proceder ao *recall* de veículo automotor. Esta foi a primeira denúncia do gênero que se tem notícia no Brasil.

A Dra. Elaine Maria Clemente Tiritan Müller Caravellas, ilustre 2ª Promotora de Justiça de São Caetano do Sul, ofereceu, em 20/06/2002, denúncia contra executivos do alto escalão da GM pela prática do crime contra as relações de consumo previsto no artigo 64 do Código de Defesa do Consumidor, consistente em “*deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado*” cuja pena prevista é de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos de prisão e multa.

Constava da denúncia ora em apreço que: “*O defeito capaz de afetar a segurança dos consumidores foi detectado nos cintos de segurança dianteiros - que se desprendiam quando do*

impacto dos veículos - dos veículos da linha CORSA (fabricados entre 1994 e 1999) e de todos os veículos modelo TIGRA. A empresa tomou conhecimento desse defeito em 1999, em razão de acidentes com veículos Corsa, e não realizou o recall, ou seja, não comunicou o fato aos consumidores e às autoridades competentes imediatamente, como exige o art. 10, § 1º, do CDC, vindo a fazê-lo somente no segundo semestre de 2000”.

A denúncia foi recebida em 24 de junho de 2002, pela Dra. Cláudia Lúcia Fonseca Fanucchi, MMa. Juíza de Direito da 2ª Vara Criminal de São Caetano do Sul, que entendeu haver *justa causa* para instauração de ação penal contra os executivos da GM denunciados.

Liminar deferida em *habeas-corpus* impetrado no Tribunal de Alçada Criminal de São Paulo, contudo, anulou o despacho da juíza e determinou fosse aberta aos Réus à oportunidade de tentativa de transação penal.

Na transação penal, o Ministério Público propõe ao suposto autor de infração penal de menor potencial ofensivo (pena máxima cominada não superior a dois anos ou multa) a aplicação de pena não privativa de liberdade, sem a necessidade de instauração de processo penal convencional. Trata-se de medida consensual e despenalizadora, prevista no art. 76 da lei 9.099/95.

Os executivos da GM indiciados criminalmente aceitaram, de forma livre e consciente, a proposta de pena alternativa apresentada pelo Ministério Público, o que pode ser interpretado como reconhecimento de culpa.

Em 17 de outubro de 2002, a referida Juíza da 2ª Vara Criminal da Comarca de São Caetano do Sul, cidade-sede da General Motors, homologou a transação penal em que **ANDRÉ BEER, JOSÉ CARLOS DA SILVEIRA PINHEIRO NETO, YASUFUMI OKI, JOSÉ ROBERTO FAVARIN, CARLOS ROBERTO BUECHLER, FREDERICK ARTHUR HENDERSON, WILLIAM MARK SCHIMITZ e DAVID WALTER MELINE**, os três últimos residentes no exterior, aceitaram pagar prestação pecuniária variando entre R\$ 12.000,00 (doze mil reais) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais), conforme a responsabilidade de cada um. A única exceção foi **ANDRÉ BEER**, cujo advogado requereu, com sucesso, “*a extinção da punibilidade pela prescrição da pretensão punitiva*”, em virtude de ter mais de 70 (setenta) anos de idade.

A General Motors do Brasil, por sua vez, se comprometeu a doar 22 (vinte e dois) veículos modelo Celta a entidades assistenciais definidas pelo juízo.

A transação penal também estipulou que a GM seria obrigada a realizar novo *recall* do cinto de segurança do Corsa, mediante o envio de carta registrada a 550.000 (quinhentos e cinquenta mil) proprietários do veículo, que 2 (dois) anos após a primeira convocação, ainda não haviam comparecido para realizar os reparos necessários.

O Ministério Público do Estado de São Paulo providenciou a relação atualizada dos proprietários dos Corsas convocados junto aos Detrans de todo Brasil. O resultado parcial, segundo informações oficiais, no início de maio de 2003, foi positivo, na medida em que aumentou substancialmente o comparecimento ao *recall* nas concessionárias.

A transação penal a que se sujeitaram os supracitados executivos da General Motors foi um precedente histórico. Pela primeira vez, no Brasil, dirigentes de uma montadora de veículos foram enquadrados criminalmente em virtude de sua demora em comunicar às autoridades e consumidores sobre a nocividade de um produto.

A sentença que homologou a transação penal firmada com os mencionados executivos da GM tem caráter condenatório impróprio. Não gera reincidência nem pesa como maus antecedentes, mas impede que o benefício da transação penal seja utilizado novamente pelos mesmos beneficiados no prazo de 5 (cinco) anos.

Em resumo: se os mesmos executivos da GM que firmaram transação penal cometerem qualquer infração penal no período de 5 (cinco) anos após a homologação do acordo, terão que enfrentar as agruras de um processo penal convencional, pois não será possível transacionar novamente com o Ministério Público.

Registramos, por fim, que em junho de 2002, a GM iniciou o *recall* de 355.723 (trezentos e cinquenta e cinco mil setecentos e vinte e três) Corsas vendidos no Brasil e de 131.716 (cento e trinta e um mil setecentos e dezesseis) Corsas exportados, num total de 487.439 (quatrocentos e oitenta e sete mil quatrocentos e trinta e nove) veículos, o terceiro maior *recall* da História do Brasil.

O motivo da convocação, desta vez, foi a necessidade de substituição do rolamento externo das rodas traseiras, que poderiam deixar o proprietário sem uma roda no meio da estrada.

Este *recall* das rodas do Corsa envolveu unidades fabricadas entre outubro de 1999 e março de 2002. Da mesma forma que o caso do cinto de segurança, é provável que a GM já tivesse ciência de acidentes decorrentes do problema nas rodas do Corsa bastante tempo antes da realização da convocação, já que os modelos Corsa fabricados a partir de abril de 2002 já apresentavam modificação no projeto do rolamento das rodas traseiras.

Merece reflexão, ainda, o tratamento legal atualmente conferido ao crime contra a relação de consumo ora em apreço, classificado como “*infração penal de menor potencial ofensivo*”, sujeito à pena máxima de 2 (dois) anos de prisão e multa.

A omissão na comunicação de periculosidade de produto aos consumidores e às autoridades competentes constitui delito omissivo formal, que se consuma independentemente de qualquer resultado, eis que se trata de crime de perigo abstrato. Procura-se preservar os valores elencados no inciso I do art. 6 do CDC, que são a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra os riscos provocados pelo fornecimento de produtos potencialmente perigosos.

Consumidores e terceiros não envolvidos em certa relação de consumo têm o direito incontestável de não serem expostos a perigos não previsíveis que atinjam a sua incolumidade física, bem como de serem devidamente informados sobre a existência de risco, ainda que potencial, nos produtos lançados no mercado.

O defeito de fabricação de um veículo, quando deliberadamente omitido das autoridades e dos consumidores por empresas da indústria automobilística, representa um risco em grande escala, pois põe em xeque a segurança de muitas pessoas, consumidores diretos e terceiros. Trata-se, em última análise, de infração penal de altíssimo potencial ofensivo, que deveria acarretar punição bem mais rigorosa do que a atualmente prevista no CDC.

Neste sentido, existe uma tendência internacional de punir com mais severidade os executivos responsáveis pela omissão de defeitos graves, principalmente nos EUA, onde, após o mencionado escândalo dos pneus Bridgestone Firestone que equipavam a Ford Explorer, foi editada legislação severa que prevê penas de até 15 (quinze) anos de prisão para os dirigentes de empresas da indústria automobilística que omitem deliberadamente vícios de produto que podem colocar em risco a vida dos consumidores.

É importante enfatizar que os crimes contra as relações de consumo previstos no CDC não excluem outras condutas tipificadas no Código Penal e em leis penais especiais, que dizem respeito, ainda que de forma indireta, às relações de consumo.

Na hipótese de restar demonstrado que os dirigentes de uma empresa da indústria automobilística tinham pleno conhecimento de que os consumidores de seus produtos estavam expostos a risco fora do comum, criado por defeito na fabricação de veículos ou autopeças, e que os referidos defeitos não foram objeto de *recall* por motivo torpe; se ficar constatada a existência de lesão corporal grave ou morte causadas pelo defeito de fabricação ocultado, os executivos da empresa responsável poderão eventualmente ser acusados até mesmo do crime de lesão corporal ou de homicídio praticados com dolo eventual. Neste caso, o autor do crime não quis o resultado, mas assumiu o risco de produzi-lo.

Em síntese: não queriam que ninguém se ferisse nem muito menos que houvesse mortes, mas assumiram o risco de produzir os referidos resultados. Nesse exemplo hipotético, os executivos *consentiram* na possibilidade de ocorrerem lesões corporais e mortes, quando deixaram de proceder ao *recall* que sabiam ser necessário porque estavam mais preocupados em evitar as despesas vultosas inerentes a uma convocação, bem como em preservar a imagem da empresa perante a opinião pública. Trata-se de uma espécie de lesão corporal e de homicídio “*de colarinho branco*”.

O dilema dos engenheiros

Nos quatro cantos do mundo, engenheiros da indústria automobilística passam por angustiantes noites de insônia.

Esses profissionais altamente qualificados muitas vezes descobrem que há falhas técnicas num determinado projeto já lançado no mercado, colocando vidas potencialmente em risco. Estudam soluções que para serem colocadas em prática, não raro exigem elevados investimentos e as apresentam aos seus superiores hierárquicos. Algumas vezes, as modificações apontadas pelos engenheiros são descartadas pelos altos executivos da empresa, por serem consideradas comercialmente inviáveis. Não obstante, o produto com defeito de fabricação continua a ser comercializado no mercado, sem qualquer restrição.

Temerosos em perder os seus empregos, alguns engenheiros de empresas da indústria automobilística não informam as autoridades competentes sobre o perigo que certos defeitos de fabricação representam para consumidores e terceiros. Essa conduta, além de sujeitá-los a processo ético-disciplinar que poderá culminar na cassação de seu registro profissional, pode ensejar a aplicação de sanções de natureza civil e criminal, caso reste comprovado que estavam cientes do defeito, mas calaram-se.

É dever ético, legal e humanitário informar as autoridades sobre a periculosidade de produtos lançados no mercado de consumo.

A maioria dos profissionais que trabalham nas montadoras e na indústria de autopeças são sérios e bem-intencionados. Há, contudo, registro de exceções à regra que revelam um lado sombrio dessas empresas e que justificam a nossa eterna vigilância.

O caso Ford Pinto

Nos anos 60, as montadoras norte-americanas começaram a sofrer agressiva concorrência dos carros japoneses. Para enfrentar o desafio nipônico, a Ford lançou o Ford Pinto, projeto que bateu vários recordes como, por exemplo, o de maior rapidez da concepção do produto até o seu efetivo lançamento no mercado. Foram apenas 25 (vinte e cinco) meses contra os tradicionais 43 (quarenta e três) meses que as montadoras normalmente despendiam para lançar um novo modelo.

Como reza a sabedoria popular, a pressa é inimiga da perfeição. Os engenheiros da Ford logo descobriram que o carro tinha um sério problema no tanque de combustível. No caso de colisão em sua traseira, o veículo poderia incendiar-se, causando gravíssimos riscos aos seus ocupantes bem como a terceiros. Os referidos profissionais encontraram a solução técnica para o problema e levaram-na ao conhecimento dos altos executivos da empresa, que decidiram nada fazer, por motivos eminentemente pragmáticos.

Em 1977, a imprensa revelou documentos internos da montadora que detalhavam a frieza desconcertante com a qual a Ford decidiu não fazer o reparo na linha de produção do Ford Pinto. Executivos do alto escalão da empresa simplesmente fizeram uma avaliação da relação de custo-benefício do *recall* que precisava ser feito. Calcularam, inclusive, o valor de possíveis condenações na Justiça. Ao fim, optaram pela alternativa que lhes pareceu menos custosa do ponto de vista exclusivamente financeiro: não fazer o *recall* e pagar as indenizações decorrentes de eventuais incêndios do carro.

A repercussão do escândalo do Ford Pinto na opinião pública foi tamanha que ensejou até uma denúncia por crime de homicídio culposo contra a Ford, a primeira empresa norte-americana a ser processada por este inusitado motivo. Vários livros e artigos foram escritos sobre o triste episódio.

Muitas universidades de cursos de engenharia no exterior utilizam o exemplo emblemático do caso Ford Pinto em seus cursos de ética profissional. No Brasil, um exercício de ética aplicada do curso de engenheiros mecânicos da Universidade Federal de Santa Catarina revela, de forma didática, a desumana matemática utilizada pelos executivos no caso do aludido modelo Ford Pinto, nos EUA.

O exercício dos universitários brasileiros, que transcreveremos a seguir, é uma demonstração assustadora de certas condutas que se enquadram perfeitamente no sugestivo conceito de homicídio ou lesão corporal *de colarinho branco*.

Os direitos constitucionais à vida e à incolumidade física de milhares de cidadãos são postos em xeque, em virtude de preocupações de ordem financeira. Equações matemáticas revelam o preço da vida e da integridade física de um ser humano, reduzido à aviltante condição de *custo de produção*. Seguramente, trata-se de um dos capítulos mais tristes da história da indústria automobilística mundial.

Veja o exercício:

CASO FORD PINTO

Carro compacto produzido no início da década de 70 para concorrer com modelos japoneses.

DADOS DE ENGENHARIA:

Tensão de ruptura do material do tanque de gasolina mostrou-se inferior à energia em um impacto traseiro de 40km/h;

Causas: posição do tanque e material utilizado;

correção: “recall” dos carros;

Custo para cada carro : U\$ 11,00 (onze dólares)

Custo total da operação: U\$ 137.000.000 (cento e trinta e sete milhões de dólares)

ANÁLISE LEGAL:

1)180 mortes: U\$200,000 (duzentos mil dólares cada);

2)180 queimaduras graves: U\$ 67.000 (sessenta e sete mil dólares);

3) Danos aos veículos: U\$ 700 (setecentos dólares);

Total: U\$ 50 milhões (cinquenta milhões de dólares)

RELAÇÃO CUSTO/BENEFÍCIO:

U\$ 137 milhões do “recall” x U\$ 50 milhões dos acidentes

Qual a decisão da empresa:?

Qual seria a sua decisão?

TEMOS AQUI UMA QUESTÃO ÉTICA:

- λ Dados → Informação → Conhecimento → Sabedoria
- λ Dados e Informação usualmente fornecidos pelas equipes de engenharia.
- λ Conhecimento e Sabedoria que levam à tomada de decisão usualmente são da Administração Superior.

A DECISÃO DA EMPRESA:

- λ Não fazer o “recall”
- λ Resultado: 59 mortes, inúmeras ações judiciais
- λ “Recall” de mais de 1 milhão e meio de veículos por ordem judicial.
- λ Custo superior aos U\$ 137.000.000 (cento e trinta e sete milhões de dólares).

O caso Goodyear

Em 1996, a GOODYEAR foi processada por duas vítimas de acidente automobilístico que pretendiam responsabilizá-la pelo ocorrido.

Na versão das vítimas, o acidente foi causado pela soltura da banda de rodagem de pneu fabricado pela Goodyear, modelo 215/80R16 Wrangler AT, por defeito de fabricação.

Nesses casos, o pneu sofre uma desfragmentação passível de causar o descontrole do veículo e o seu eventual capotamento. Em decorrência do sinistro, uma das vítimas ficou tetraplégica e a outra, cega de um olho.

Por determinação do juízo, foi indicado para atuar como perito no processo Vanderlei César Matilde, conhecedor do processo produtivo das empresas do setor de pneumáticos, onde trabalhou por 32 anos, inclusive em função de gerência de qualidade.

Durante a perícia, o referido *expert* obteve da GOODYEAR um documento revelador, do qual constava que entre 1988 e 1992, foram registradas 14.815 (quatorze mil e oitocentos e quinze) reclamações por soltura da banda de rodagem, num total de 857.814 (oitocentos e cinqüenta e sete mil e oitocentos e quatorze) pneus produzidos.

Somente dos pneus fabricados pela referida empresa em 1991, os consumidores aduziram 4.529 (quatro mil e quinhentas e vinte e nove) reclamações. A partir de 1992, a empresa introduziu modificações em seu processo produtivo. Mantida a mesma produção média anual, as queixas dos consumidores caíram brutalmente: em 1991, havia uma reclamação para cada lote de 32 (trinta e dois) pneus fabricados; em 1995, depois de tomadas as providências necessárias, uma reclamação por cada lote de 24.245 (vinte quatro mil duzentos e quarenta e cinco) pneus produzidos.

A queda vertiginosa no registro de reclamações demonstra que a GOODYEAR provavelmente solucionou o problema causador das queixas dos consumidores de seus pneus nos lotes produzidos a partir de meados de 1992.

Reproduzimos abaixo o conteúdo do supracitado documento apresentado em juízo no caso GOODYEAR:

ANO	PNEUS PRODUZIDOS	RECLAMAÇÕES
1988	44.682	523
1989	161.391	1.854
1990	165.451	1.712
1991	143.103	4.529
1992	143.817	2.197
1993	138.752	59
1994	129.242	19
1995	72.737	03

Este documento também foi utilizado para comprovar o mesmo defeito de fabricação do pneu da GOODYEAR do aludido modelo em outro acidente, ocorrido em março de 1995. Gerson Floriz da Costa, funcionário público federal, entrou com ação pleiteando mais de US\$ 10.000.000 (dez milhões de dólares) de indenização por danos morais e materiais em virtude da morte de sua esposa e resumiu a sua revolta, numa entrevista à Revista das Estradas, nos seguintes termos: *“a Justiça brasileira diz que não posso enriquecer pedindo indenizações desse valor, mas a Goodyear pode enriquecer as custas da desgraça da minha família e de outras pessoas”*.

Em virtude da repercussão da ação judicial movida por Costa contra GOODYEAR, foi realizada audiência pública pela Câmara dos Deputados, em 17 de outubro de 2001, na Comissão de Defesa do Consumidor, a fim de esclarecer o motivo pelo qual a multinacional fabricante de pneus não realizou o *recall* do modelo Wrangler supostamente defeituoso.

Na ocasião, foi apresentado laudo do Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT) da Universidade de São Paulo (USP), anexado ao processo judicial movido por Gerson Costa, que esclarecia as razões da soltura da banda de rodagem: *“O descolamento da banda de rodagem normalmente está associado à falhas ocorridas durante a fase de fabricação do pneu. Essas falhas podem ter várias origens, dentre as quais podem ser enumeradas: falhas no projeto do pneu, má qualidade das matérias-primas, falha no processo, falhas humanas e/ou equipamentos.”*

Em 22 de abril de 2002 a Secretaria de Direito Econômico - SDE instaurou processo administrativo contra a Goodyear por não ter comunicado as autoridades e consumidores os defeitos do referido pneu Wrangler. Restou a dúvida de quantas pessoas podem ter morrido ou se acidentado gravemente por causa do suposto defeito na fabricação dos pneus GOODYEAR, até a empresa ter efetivamente solucionado o problema?

Os esclarecimentos prestados pela GOODYEAR, durante a audiência pública mencionada, não convenceram os parlamentares. O Diretor de Assuntos Corporativos da GOODYEAR, Luiz Carlos Martins, que representou a empresa na audiência, reconheceu que o volume de reclamações do supracitado pneu modelo Wrangler era muito superior ao histórico de outros modelos. Apesar disso, a empresa não fez o *recall* nem comunicou as autoridades competentes a respeito do elevado índice de reclamações, por não ver razões para tanto.

Em novembro de 2000, nos EUA, o Los Angeles Times, um dos mais prestigiados jornais do mundo, denunciou que a GOODYEAR estava sob investigação do governo americano por supostamente realizar um *recall branco*, substituindo veladamente milhares de pneus que apresentavam o mesmo problema de descolamento da banda de rodagem, sem comunicar tal fato às autoridades competentes. O referido defeito de fabricação poderia estar relacionado com acidentes que teriam causado 135 (cento e trinta e cinco) vítimas, sendo 15 (quinze) fatais.

Na mesma época, O Estado de São Paulo revelou que a GOODYEAR, nos EUA, alegou não ter encontrado defeitos em seus pneus que justificassem a realização de uma convocação. Não obstante ter recebido mais de 3.000 (três mil) queixas sobre pneus por ela fabricados para utilitários leves desde 1995, a multinacional negou estar promovendo um *recall silencioso* e acrescentou que eventuais substituições visavam a “*satisfazer os clientes*”, mediante a análise de cada caso individualmente.

Muitas vítimas de acidentes automobilísticos causados por defeitos de fabricação de veículos, pneumáticos e autopeças sofrem imenso dano moral e material sem suspeitar da verdadeira causa de seu sofrimento. Vários acidentes ocorrem quando o pneu defeituoso estoura subitamente. Se o veículo estiver trafegando em uma estrada esburacada e mal conservada, o raciocínio intuitivo é no sentido de que o acidente aconteceu pelas más condições da via pública, o que de fato realmente pode ocorrer. O estouro do pneu, todavia, também pode ser causado por defeito de fabricação do produto, muitas vezes dificilmente identificável pela perícia.

No acidente relatado acima, no qual faleceu a esposa de Gerson Costa, por exemplo, o laudo pericial do IPT afirma que não há indícios de que fatores externos provocaram avarias no pneu que justifiquem os danos encontrados e que o mais provável é que o pneu tenha estourado por defeito de fabricação.

É importante que as autoridades competentes tenham acesso a um banco de dados atualizado sobre o índice de reclamações feitas por consumidores de pneus e demais autopeças dos mais diversos fabricantes. Com essa informação, seria muito mais fácil chegar-se à verdadeira dinâmica dos fatos, nas hipóteses em que os acidentes são causados por defeito do produto.

Recall: muitos são chamados, poucos comparecem

Nenhum outro *recall* no País teve tanto espaço na mídia como o do cinto do Corsa. Apesar disso, a GM reconheceu, 1 ano depois da primeira convocação, que pouco mais de 50% dos proprietários dos veículos convocados compareceram para fazer o reforço da fixação do cinto de segurança.

Na transação penal mencionada anteriormente, a GM admitiu que dois anos após o início do *recall*, 550.000 (quinhentos e cinquenta mil) proprietários de Corsas ainda não haviam comparecido para realizar o serviço.

A maioria dos comunicados oficiais de *recall* não chega ao conhecimento dos proprietários dos veículos convocados, conforme demonstrado pelo baixo índice de comparecimento.

O *recall* do cinto do Corsa foi destaque na imprensa durante muitas semanas. Os principais noticiários da televisão abordaram o assunto; o Fantástico e o Jornal Nacional fizeram reportagens especiais sobre a convocação; os mais importantes jornais do País publicaram matérias sobre o tema, que inspirou a redação de inúmeros editoriais. Revistas de grande tiragem como Época, Veja, Isto É, entre outras, deram ampla cobertura à mega-convocação, sem precedentes na história da indústria automobilística sul-americana.

Estimulada pela questão do cinto, a revista Quatro Rodas, numa iniciativa histórica, realizou por conta própria um *crash test* com automóveis de diversas marcas e descobriu no popular Fiat Palio problema semelhante ao do Corsa.

A Fiat, inicialmente, resistiu em realizar a convocação, mas depois cedeu às pressões e convocou 320.000 (trezentos e vinte mil) proprietários, o que na época representou o terceiro maior *recall* da história brasileira, embora a montadora procurasse caracterizá-lo como um mero *convite*.

Apesar da ampla divulgação, em ambos os casos (Corsa e Fiat Palio), menos de 50% dos proprietários compareceram para efetuar os reparos necessários nos primeiros 180 dias.

Em 2001, a Fiat reconvocou proprietários de Fiat Palio, Siena e Strada, no que chamou de “Extensão de Campanha”, para adicionar o espaçador do cinto de segurança, devido à estrepitosa denúncia feita pela revista Quatro Rodas. Em seu comunicado, a Fiat estendeu a campanha por mais 90 dias, a partir de 15/02/2002, visto que apenas 41% dos veículos tinham sido levados à sua rede de concessionárias desde a primeira convocação, feita em 22 de outubro de 2000.

O curioso é que o comunicado de “Extensão da Campanha” da Fiat foi divulgado em pleno período de Carnaval, quando sabidamente diminui a audiência dos noticiários e a leitura de jornais.

Será que as empresas realmente têm interesse em que os consumidores compareçam ao *recall* ou, ao fazer a convocação, apenas cumprem burocraticamente uma exigência legal?

O DPDC criticou duramente as quatro grandes (GM, VW, FIAT, FORD) por terem feito a convocação para checagem dos freios fornecidos pela Continental Teves de 70.000 (setenta mil) carros fabricados no ano de 2002, durante o Carnaval de 2002. No entender do aludido órgão, aquele não era o período apropriado para proceder-se a uma convocação tão importante, já que ninguém poderia levar o veículo naqueles dias às respectivas concessionárias, que estariam fechadas por causa do feriado.

Além disso, apenas os consumidores que estivessem acompanhando o noticiário com muita atenção durante o Carnaval tomariam ciência do aviso das montadoras de que seu veículo, fabricado há poucos meses, poderia simplesmente ficar sem freios na viagem de volta do feriadão.

Não obstante as aludidas críticas do DPDC, no Carnaval de 2003, a GM convocou proprietários de Blazer e S-10, modelo 2003 para levarem seus veículos à concessionária GM mais próxima, a fim de checar o freio.

Entramos em contato com os consultores técnicos de várias concessionárias GM na sexta-feira, dia 28 de fevereiro de 2003, e lhes perguntamos se recomendariam viajar com a Blazer ou com a S10 convocadas, com família e bagagem, durante o Carnaval. Todos foram unânimes e taxativos na recomendação de usar outro carro, por questão de segurança. A referida advertência, contudo, não constou dos comunicados oficiais da GM sobre o assunto.

Recall não tem prazo determinado

Na carta enviada aos proprietários de Corsa convocados por causa de problemas na fixação do cinto, a GM informou que deveria ser feito agendamento com a concessionária e que a campanha teria a duração de 180 dias. O referido prazo é manifestamente ilegal, segundo o entendimento do DPDC.

Na mencionada audiência pública realizada em 20 de novembro de 2000, quando o vice-presidente da General Motors, José Pinheiro Neto, compareceu para prestar esclarecimentos sobre o caso do *recall* do cinto do Corsa, a Dra. Maria Inês Fornazzaro, na

ocasião Diretora-Executiva do PROCON de São Paulo, afirmou categoricamente que *recall* não pode ter prazo de validade e pode ser exercido a qualquer tempo.

Na mesma audiência pública, Roberto Freitas Filho, então Diretor do DPDC, afirmou que a GM deveria informar aos consumidores que não obstante o prazo estipulado pela General Motors, o reparo poderia ser feito a qualquer tempo. “*Não deixem de dar essa informação ao consumidor*”, enfatizou Freitas ao vice-presidente da GM.

O dirigente da montadora prontamente assumiu o compromisso público de fazê-lo e disse: “*Já está aceito, Dr. Roberto. Posso informar que estaremos acatando essa sugestão*”. E acrescentou: “*Tornaremos pública essa nova posição e podemos já sair daqui com um acordo feito nesse sentido*”.

A GM, entretanto, continuou a proceder da mesma forma nas cartas que enviou aos proprietários das Blazers e S10 convocados para *recall*, conforme se verifica pelas cartas enviadas em 2003. Outras empresas da indústria automobilística também estipulam, ilegalmente, prazo para os consumidores atenderem aos seus *recalls*.

Além disso, ao ler a carta da montadora, informando que pode fazer a checagem do servofreio e eventualmente trocá-lo num prazo de até seis meses, o proprietário da Blazer é induzido a pensar que não se trata de risco iminente. Essa percepção, contudo, não é compartilhada pelos maiores especialistas brasileiros em segurança veicular, nem pelos próprios consultores técnicos das concessionárias GM, que recomendam não trafegar com o veículo sem antes comparecer ao *recall*.

No caso do cinto de segurança do Corsa e do Fiat Palio, faltou advertir os respectivos proprietários que o defeito no sistema do cinto de segurança poderia culminar na morte do motorista, como possivelmente ocorreu nos dois casos de vítimas fatais revelados pela GM. A periculosidade potencial é muito maior do que um leigo pode imaginar.

Roberto Fonseca, perito do Instituto de Criminalística de São Paulo e uma das maiores autoridades brasileiras em segurança veicular, em matéria publicada na Revista das Estradas, edição 114, de 2003, esclarece que ao tomar conhecimento do *recall*, o consumidor deve atender ao chamado imediatamente e evitar circular com o veículo antes de fazer o reparo necessário.

O Presidente da Comissão de Veículos de Passeio da SAE Brasil (Society of Automotive Engineers), José Fernando Penteado, ao ser questionado se uma pessoa deveria viajar com veículo convocado por possível problema no sistema de freios ou direção, respondeu, sem pestanejar: “*De jeito nenhum*”.

Na mesma matéria, Raphael Martello, conceituado perito em acidentes de trânsito e responsável pelo Comitê de Segurança Veicular da SAE, afirmou que a comunicação da GM e da Ford para os proprietários de Blazer, S-10 e Ford Ka, de que o problema no sistema de freios pode ocasionar “*perda de eficiência*” significa, em linguagem clara e inteligível, que numa situação de emergência, se o freio não funcionar como deveria, o aumento do espaço de frenagem pode provocar colisão com outro veículo.

Ainda na mesma edição da Revista das Estradas, Oswaldo Catano, pesquisador do Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT) de São Paulo, revelou que vivenciou exatamente esta situação quando tentou frear o seu Ford Fiesta e quase bateu num poste. Tempos depois, descobriu que havia um *recall* relativo ao sistema de freios de seu veículo.

O gerente de Marketing de Produto da Ford, Reinaldo Nascimbembi também aconselha que o proprietário de veículo convocado para *recall* evite trafegar com o mesmo. Esse importante esclarecimento, entretanto, não consta dos comunicados oficiais das montadoras.

A Ford, nos dois últimos casos de *recall*, atenta a esta questão, recomenda que os proprietários convocados compareçam para “*pronto atendimento*”.

A Toyota, no comunicado do *recall* do modelo Corolla 2003, relativo ao freio de mão, informa, embora sem a ênfase e a clareza necessárias, que “*julga conveniente que tal reparação se faça o quanto antes, por meio do presente chamamento*”.

Quem toma conhecimento do recall

O modesto percentual de comparecimento aos *recalls* no Brasil também reflete a falta de conhecimento de que o mesmo esteja em curso.

Para cumprir a legislação vigente, montadoras e importadoras devem utilizar os meios de comunicação social, como jornais, rádios, tv, além de enviar carta para os proprietários.

Observamos, contudo, que no lançamento de novos modelos, a indústria automobilística realiza campanhas agressivas na mídia, mas na hora de proceder ao *recall*, a comunicação das montadoras é discreta e restrita ao menor número de inserções possível.

A apresentação dos comunicados geralmente tem pouco apelo visual e em alguns casos, as empresas sequer publicam o nome da própria marca em seus avisos de *recall*.

A Mitsubishi, por exemplo, faz constar de seus comunicados a enigmática assinatura “MMC” ao invés de utilizar, com clareza, a sua logomarca mundialmente conhecida. Esse procedimento confunde os consumidores e dificulta a percepção dos comunicados divulgados na mídia.

No Japão, a Mitsubishi admitiu publicamente que escondeu defeitos graves na fabricação de seus veículos durante 20 (vinte) anos. Seu presidente, Katsuhiko Kawasoe, pediu demissão e retratou-se publicamente. Aqui no Brasil, a referida empresa parece estar ocultando propositalmente a sua marca. O proprietário de um Mitsubishi normalmente não dará muita atenção a um anúncio discretamente inserido no meio de um jornal, com assinatura “MMC”. O dono de uma Pajero, por exemplo, jamais dirá que “possui um MMC”, mas sim “um Mitsubishi”.

No anúncio que é publicado nos jornais, a montadora ou importadora costuma utilizar a expressão “convocação” ou “comunicado”, sem destacar a marca e os modelos dos veículos sujeitos ao recall. Entendemos, contudo, que deveria constar, com destaque, a palavra RECALL, o que facilitaria a identificação do aviso pelo público-alvo. Dessa forma, estaria claro que se trata de problema envolvendo item de segurança e não um mero comunicado sobre assuntos societários da empresa.

Outro aspecto a ser ressaltado é que as cartas enviadas pelas montadoras aos supostos proprietários de veículos envolvidos em *recall* atingem parcela de seus destinatários apenas quando se referem a modelos recém-lançados. No caso de veículos mais antigos, o retorno é baixo, pois os primeiros compradores já o revenderam para terceiros.

O caso do cinto do Corsa é bom exemplo disso. Quando a GM fez o *recall*, em outubro de 2000, convocou proprietários de carros fabricados entre 1994 e 1999 e grande parte dos veículos convocados já não pertenciam mais ao primeiro comprador.

As montadoras reconhecem que o comparecimento aos seus *recalls* é muito abaixo do ideal. Muitos não tomam conhecimento do *recall* simplesmente porque não foram atingidos pelo respectivo anúncio na mídia. Além disso, a estipulação de prazo para a campanha, geralmente de 180 dias, faz com que muitos dos que tomam ciência do *recall* tenham a impressão equivocada de que perderam o direito a fazer o reparo sem ônus.

Considerando que apenas 50% dos convocados efetivamente comparecem aos *recalls*, a chance de um consumidor comprar um veículo usado com vício oculto é bastante significativa. Atualmente, até a publicação deste livro, saber se um veículo usado que se pretenda adquirir já passou por *recall* era uma informação extremamente difícil de ser obtida.

Neste sentido, tentamos verificar na Ford se um Escort 98 havia comparecido a dois *recalls* veiculados pela mídia. A primeira informação que obtivemos foi de que não havia registro oficial de *recall* do referido modelo. Posteriormente, a assessoria de imprensa da Ford confirmou a existência de dois *recalls*, sendo que o veículo em questão somente havia comparecido a um deles. Foi providenciada, então, pela referida montadora, quase cinco anos depois da convocação oficial, a troca das cinco rodas do aludido veículo, em atendimento ao *recall* pendente, sem qualquer despesa para o consumidor.

Avisos de recall pela Internet

A Internet está começando a ser utilizada pelas montadoras para informar virtualmente atuais e potenciais consumidores sobre *recalls* de modelos usados.

A GM, que antes não divulgava *recalls* em seu *site*, agora já possui uma seção específica sobre esse assunto. Não há menção a todos os *recalls* realizados pela empresa, como seria o ideal, mas já é um passo importante, principalmente levando-se em conta que os *recalls* aparecem na página de abertura do www.gm.com.br.

A Ford também mantém informações na Internet sobre seus *recalls* mais recentes.

Por outro lado, quem estiver interessado num modelo usado da Volkswagen ou da Fiat e quiser saber se o veículo em questão já passou por *recall*, terá dificuldades em obter a informação desejada.

Até o fechamento da edição deste livro, em maio de 2003, nos *sites* brasileiros das montadoras alemã e italiana, não aparecia qualquer *recall* de veículos de sua fabricação. Quando alguma convocação está em andamento, a VW e a Fiat a divulgam-na temporariamente na Internet, omitindo-a depois de alguns meses.

Muitas montadoras e importadoras, por sua vez, nunca mencionam a existência de qualquer *recall*, mesmo quando há campanha em andamento, utilizando os respectivos *sites* apenas para promover as qualidades dos produtos da empresa.

Caminhões e motos praticamente não têm recall

No caso dos caminhões, praticamente não há registro de *recalls* na história da indústria automobilística brasileira. Mercedes, Scania, Agrale, VW e Volvo simplesmente não realizam *recall* de caminhões e ônibus. Causa estranheza que veículos pesados pretensamente jamais apresentem defeitos de fabricação graves, como ocorre no segmento de veículos de passeio das referidas marcas.

Documentos internos das montadoras, como as denominadas “Ações de Saneamento” da Mercedes Benz, revelam a forma sutil como é feita a comunicação das falhas técnicas no setor de veículos pesados.

Nos comunicados internos da Mercedes para suas concessionárias, as chamadas “Ações de Saneamento”, são relatados, pormenorizadamente, defeitos de fabricação que devem ser sanados e que, muitas vezes, envolvem item de segurança.

Muitos dos referidos documentos internos recomendam que a comunicação ao proprietário do veículo seja feita diretamente pela concessionária, **sem intermediação da mídia** e curiosamente, que as peças substituídas sejam destruídas e sucateadas.

Ou seja: um caminhoneiro que não faz a manutenção de seu veículo em uma concessionária autorizada Mercedes Benz não terá como se inteirar sobre eventual defeito técnico que não for comunicado oficialmente pela montadora às autoridades competentes.

O DPDC tomou ciência das intrigantes “Ações de Saneamento” da Mercedes Benz através da mídia e da iniciativa de pessoas físicas que enviaram documentos reveladores. Na Comissão de Defesa do Consumidor e das Minorias da Câmara dos Deputados, o procedimento da empresa está sendo investigado.

Se por um lado, as empresas citadas praticamente não divulgam *recalls* de veículos pesados no Brasil, por outro, as referidas multinacionais realizam diversos *recalls* desses mesmos veículos na Europa. Isto comprova que os consumidores europeus são tratados de forma distinta, provavelmente por serem mais exigentes e mais conscientes de seus direitos do que os brasileiros.

No Brasil, normalmente são as transportadoras de cargas e passageiros que descobrem a maior parte das falhas técnicas dos veículos pesados.

Os pilotos de teste da vida real são os motoristas das transportadoras que detectam eventuais problemas mecânicos nos veículos que dirigem e informam o setor de manutenção da firma onde trabalham.

A oficina da transportadora precisa encontrar rapidamente soluções para permitir que o veículo, instrumento de trabalho gerador da receita da empresa, volte a circular. Além disso, nem sempre é possível mandar o veículo para ser reparado na concessionária autorizada porque muitas vezes tal procedimento significa viajar centenas de quilômetros e o número de concessionárias de veículos pesados é bastante reduzido. No Estado de São Paulo, onde existem 645 municípios, a Volvo e a Scania, por exemplo, têm uma rede de apenas 11(once) e 18 (dezoito) concessionárias, respectivamente.

Os responsáveis pelas oficinas das transportadoras, freqüentemente, descobrem as soluções dos defeitos e orientam o pessoal das montadoras, que posteriormente as implementam, realizando modificações na linha de produção.

As montadoras deveriam ressarcir a transportadora (ou o caminhoneiro autônomo, se for o caso) pelos prejuízos decorrentes da interrupção das suas atividades profissionais bem como pelas despesas incorridas para atender à convocação. Durante os reparos, os proprietários dos veículos pesados deveriam ter à sua disposição um veículo temporariamente cedido pela montadora. Para reduzir o custo do *recall*, as montadoras poderiam, alternativamente, realizar o serviço utilizando a estrutura de uma oficina próxima do domicílio do proprietário do veículo.

É importante que a montadora de veículos pesados seja obrigada a realizar o *recall* na hipótese de defeito grave, conforme ocorre com as montadoras de veículos de passeio. Esses

veículos transportam dezenas de pessoas e/ou toneladas de carga, de modo que eventuais defeitos de fabricação que comprometam item de segurança podem ter conseqüências dramáticas, além de levar pequenos empresários do setor de transporte à falência.

Em certas circunstâncias, muitos acidentes ocorridos com caminhoneiros são injustamente atribuídos ao carreteiro, quando na verdade são causados por defeito mecânico do veículo.

Quando um caminhão atravessa a pista no meio da madrugada, por exemplo, normalmente conclui-se que o motorista deve ter dormido ao volante. Na maioria dos casos, sequer é investigada a hipótese de falha técnica na fabricação do caminhão. Isso ocorre principalmente porque as empresas da indústria automobilística são especialmente reticentes no que concerne aos defeitos de fabricação do segmento de veículos pesados.

Os fabricantes de motocicletas também praticamente não realizam *recalls* no Brasil. Há registros de apenas três casos de *recall* envolvendo motos Honda, todos a partir de 2000. Ao todo, foram pouco mais de 11.000 (onze mil) motos convocadas para *recall* em um universo de quase 5.000.000 (cinco milhões) de unidades produzidas em nosso País desde que o CDC entrou em vigor, em março de 1991.

Nos EUA, por sua vez, há notícia de dezenas de convocações para sanar defeitos de fabricação em motocicletas. Será que o controle de qualidade das montadoras de motos brasileiras é muito mais avançado do que o das empresas norte-americanas? É intuitivo que não. Trata-se de evidência eloqüente de que os consumidores do chamado Primeiro Mundo são tratados pelas multinacionais da indústria automobilística de forma muito mais ética e responsável do que os ingênuos brasileiros. Não obstante a nossa avançada legislação consumerista, ainda não temos plena consciência da extensão de nossos direitos de consumidor.

Fabricantes de autopeças não fazem recall

Outro dado surpreendente é que não há registro oficial de *recall* de autopeças no Brasil, apesar de montadoras e importadoras terem convocado mais de 4.000.000 (quatro milhões) de veículos no País, nos últimos 10 anos.

Anualmente, centenas de milhões de autopeças são comercializadas no mercado de reposição, que movimenta cerca de R\$ 30.000.000.000 (trinta bilhões de reais) por ano. Não obstante, o único segmento do setor de autopeças que já realizou *recall* oficial no Brasil foi o de pneumáticos.

Muitas autopeças defeituosas que são substituídas pelas montadoras por ocasião do *recall* abastecem o mercado de reposição. Eventuais compradores nem desconfiam que essas peças podem apresentar defeito grave. O DPDC também não divulga em seu *site* a relação de autopeças potencialmente defeituosas que motivaram a realização de *recalls* de veículos.

Em fevereiro de 2003, por exemplo, quando a GM convocou proprietários de Blazer e S-10, informou que o *recall* era motivado por problema no freio fornecido pela Bosch. Estranhamente, a Bosch não foi instada a proceder ao *recall* do mesmo produto, que pode estar sendo vendido sem restrições, no mercado de reposição.

No mesmo sentido, a Ford realizou *recall*, em novembro de 1998, para trocar as rodas dos modelos 97, 98 e 99 da linha Escort. Paradoxalmente, não houve *recall* específico das rodas comercializadas no mercado de reposição.

Nos avisos oficiais de *recalls* de automóveis, via de regra, não são indicados os fornecedores das peças defeituosas. Muitas vezes, é difícil apurar quem é o verdadeiro

responsável pelo defeito verificado em autopeça ensejador de uma convocação. As peças são confeccionadas pelos fornecedores sob encomenda e de acordo com as especificações dos engenheiros da montadora responsáveis pelo projeto do veículo.

Essa cumplicidade entre fornecedora de autopeças e montadora de veículos foi rompida entre a Bridgestone Firestone e a Ford, quando ambas entraram em rota de colisão em função do episódio do Ford Explorer, de repercussão mundial.

O veículo, equipado com pneus da Firestone, pode ter provocado 270 mortes, possivelmente por defeito de fabricação dos pneus. Acuadas pelas autoridades norte-americanas e por uma enxurrada de ações na justiça movidas por vítimas de acidentes com o veículo citado, a Bridgestone Firestone e a Ford trocaram acusações recíprocas, nos Tribunais e na mídia.

No Brasil, a tensão entre as duas referidas empresas ficou evidente num comunicado de *recall* feito pela Bridgestone Firestone no Brasil, em 22 de novembro de 2001, referente aos pneus LT 265/75 R16 Steeltex, utilizado pela Ford nos seus modelos F-250 e F-350. A fabricante de pneus afirmou: *“Estes pneus foram fabricados no Brasil de acordo com as especificações e características de desempenho da Ford Motor Company do Brasil durante o período de setembro de 1999 até junho de 2001”*.

No referido comunicado, a Firestone esclareceu que analisou parte dos 16 pneus cuja soltura da banda de rodagem fora relatada pela Ford e não obstante, não tinha condições de confirmar a causa dos problemas, nem conhecimento de acidentes ou danos físicos causados por eles.

Ou seja: a Firestone deu a entender, nas entrelinhas, que a avaria dos pneus relatada pela montadora foi causada por falha no projeto da Ford, pois não foram encontrados defeitos na fabricação dos referidos pneumáticos analisados pela Bridgestone Firestone. A postura pouco diplomática da fabricante de pneus neste episódio se explica pelo rompimento das relações comerciais com a Ford após o aludido caso do Ford Explorer.

A qualidade na indústria automobilística

Num único automóvel, existem mais de 5.000 (cinco mil) peças, fabricadas atualmente por inúmeros fornecedores diferentes, localizados nos quatro cantos do mundo. A possibilidade de uma autopeça que envolva sistema de segurança apresentar defeito, portanto, não pode ser desprezada.

O sofisticado controle de qualidade das empresas da indústria automobilística não impede o aparecimento de problemas graves. Nos últimos anos, aumentou significativamente a variedade de modelos de veículos fabricados. Por outro lado, o tempo despendido para um novo projeto sair da prancheta e ser lançado no mercado foi reduzido pela metade.

Muitos fornecedores da indústria de autopeças se queixam, em reuniões e eventos do setor, da forte pressão exercida pelas montadoras para que forneçam produtos sempre mais baratos e em menor tempo. Tal procedimento pode comprometer a qualidade das peças fornecidas e conseqüentemente, dos veículos que serão produzidos. As montadoras, por sua vez, admitem que pressionam seus fornecedores em busca de eficiência e melhores preços, mas alegam que não abrem mão da qualidade.

O presidente do Sindicato Nacional dos Fabricantes de Autopeças (Sindipeças), Paulo Butori, em seminário realizado em maio de 2002, afirmou que as montadoras estão exigindo cada vez mais responsabilidade por parte das empresas do setor, principalmente daqueles

considerados sistemistas (que compram componentes de outros fabricantes e entregam módulos completos para a linha de montagem).

Butori ressaltou que o aumento dos custos de produção, na maioria das vezes, não é repassado às montadoras, causando prejuízos à qualidade do produto. Essa pode ser uma explicação para os vários *recalls* que estão ocorrendo atualmente por defeitos na fabricação dos carros.

Apesar disso, o setor de autopeças não realiza *recall* dos produtos vendidos no mercado de reposição.

Especialistas da indústria automobilística ponderam que é preciso repensar o sistema de controle de qualidade do setor. O caso dos freios fornecidos pela Continental Teves às quatro grandes (VW, FORD, FIAT e GM), cujo mesmo defeito de fabricação passou despercebido pelos controles de qualidade das referidas montadoras, confirma esta assertiva.

Em julho de 2000, a GM convocou proprietários de 487.443 (quatrocentos e oitenta e sete mil e quatrocentos e quarenta e três) Corsas fabricados desde outubro de 1999 para checagem da roda que poderia sair sozinha. Demorar dois anos para detectar um problema desta gravidade demonstra que o controle de qualidade da empresa precisa ser revisto.

A Ford, no mesmo passo, convocou, em março de 2003, proprietários de Ford Ka fabricados entre 01 de agosto de 2000 e 26 de julho de 2002 para checagem e possível troca do servofreio. Fica implícito pelo período de fabricação dos veículos convocados que a empresa solucionou o aludido problema no servofreio nos modelos produzidos a partir de agosto de 2002. A Ford, entretanto, somente procedeu à convocação dos proprietários dos carros potencialmente defeituosos oito meses depois de resolver o problema em sua linha de produção.

O mesmo ocorreu com a Renault que chamou, em março de 2002, proprietários de alguns modelos fabricados desde 1994, para troca da mangueira de alimentação de combustível que poderia incendiar-se. Surpreendentemente, no dia 28 de maio de 2003, a Renault convocou modelos Scénic e Renault Laguna para troca de mangueira de combustível, o que sinaliza uma deficiência crônica no controle de qualidade da montadora francesa.

Empresas alegam desconhecer acidentes com vítimas

Outra característica recorrente nos comunicados de *recall* é que as montadoras afirmam desconhecer acidentes com vítimas causados pelo defeito que justificou a convocação. Exceção a essa regra foi o *recall* do cinto de segurança do Corsa, em que a GM admitiu, publicamente, ter conhecimento de 25 casos de acidentes com vítimas, sendo duas fatais.

Como já mencionamos, no Brasil não há órgão nem agência governamental especializados em investigar defeitos de fabricação de veículos que possam causar acidentes graves. Informações sobre eventuais vítimas eventualmente se tornam públicas através da mídia ou de ações na justiça movidas contra empresas da indústria automobilística.

Estatisticamente, é improvável que acidentes não tenham sido provocados ou agravados pelos defeitos dos mais de 4.000.000 (quatro milhões) de veículos oficialmente convocados para *recall* nos últimos 10 anos.

Muitas dessas convocações foram realizadas para sanar defeitos no sistema de frenagem; abertura inesperada de *air bag*; quebra da barra de direção; incêndio repentino do veículo; não funcionamento do sistema de direção; desprendimento das rodas; entre outros problemas que acarretam grave risco à segurança do consumidor e de terceiros.

Em função da gravidade dos defeitos supracitados, a alegação de inexistência de acidentes com vítimas é inverossímil. É fundamental, portanto, a criação de um banco de dados sobre acidentes de trânsito no País, através do qual será possível realizar um cruzamento de informações revelador dos veículos com maior incidência de acidentes graves, bem como das circunstâncias em que estes ocorreram.

No Brasil, a maioria dos acidentes não tem perícia por falta de recursos humanos e materiais. Quando não há vítimas, o procedimento é simplificado e o boletim de ocorrência é superficial, permitindo, basicamente, garantir eventual ressarcimento da seguradora.

No caso de acidente grave, a vítima, quando tem condições físicas de relatar os detalhes do acidente, não raro está tão abalada psicologicamente que evita falar no assunto e sequer cogita da possibilidade de um defeito de fabricação.

Os peritos, por sua vez, muitas vezes não possuem equipamentos básicos, como uma simples máquina fotográfica, nem têm a seu dispor uma relação completa e atualizada dos veículos convocados para *recall*.

Estatísticas internacionais revelam que a grande maioria dos acidentes com veículos ocorre por imprudência ou imperícia dos motoristas. Na maioria dos casos, essa é versão que prevalece, mesmo quando os acidentes são causados por outras razões, como defeitos de fabricação dos veículos.

No Brasil, as más condições das vias públicas (sinalização precária, buracos e animais na pista, erros dos projetos do traçado, entre outros) também contribuem para encobrir a verdadeira causa de acidentes provocados por deficiências de produtos da indústria automobilística.

Rebimboca da parafuseta

Os avisos de *recall* de automóveis divulgados no Brasil são verdadeiros enigmas, decifráveis apenas por quem tem algum conhecimento de engenharia mecânica. A linguagem técnica utilizada pelas montadoras não deixa claro para o público-alvo da convocação qual a extensão e a gravidade do defeito de fabricação que necessita ser sanado, nem a urgência do procedimento. Provavelmente, esse é um dos principais motivos do índice de comparecimento aos *recalls* ser tão baixo.

Vejamos algumas pérolas do gênero: a Chrysler, em junho de 1999, convocou proprietários do recém lançado Dakota, por duas razões: a primeira era *“ineficiência no travamento do sistema retrátil de conjuntos de cinto de segurança durante frenagens mais bruscas”*.

Isso provavelmente significa que os cintos de segurança podem não segurar o corpo dos passageiros e do motorista, se o veículo frear bruscamente.

A segunda razão da convocação mencionada é ainda mais misteriosa: *“insuficiência do torque necessário à adequada fixação de conjuntos de pedaleira/servofreio/cilindro-mestre da embreagem”*. Não ousamos tentar “traduzir” para o português do consumidor. De qualquer forma, é difícil de imaginar um cliente na concessionária autorizada Chrysler dizendo: *“Trouxe meu carro para reparos porque pode estar com insuficiência do torque necessário à adequada fixação de conjuntos de pedaleira/servofreio/cilindro-mestre da embreagem...”*

No mesmo passo, a GM justificou o *recall* do Astra 99 nos seguintes termos: *“comparecer a uma concessionária ou oficina autorizada Chevrolet para inspeção da*

montagem da junta universal da direção. Esse procedimento é necessário por existir a possibilidade de, em alguns veículos, a junta universal desacoplar-se da árvore de direção, levando a anulação do controle direcional”.

Observou Élio Gaspari, com a sagacidade que lhe é habitual, em artigo publicado na Folha de São Paulo, que a referida empresa queria dizer que o motorista poderá perder o controle de direção do carro e “acoplar-se” a uma árvore na estrada...

A VW e a Audi em fevereiro de 2002, justificaram a convocação de veículos Audi A3 e Golf com ABS, informando que: “*A VW, na Alemanha, constatou que um “chip” da unidade de controle eletrônico do ABS pode sofrer superaquecimento e, eventualmente, pegar fogo, incendiando componentes próximos, no compartimento do motor*”. Logo depois, “tranqüilizavam” os clientes acrescentando: “*Ainda que ocorra, essa avaria não provoca redução do desempenho do freio*”. Em resumo: o freio pega fogo, mas freia!

Verificamos pela leitura dos comunicados oficiais de *recall* das montadoras e importadoras de veículos que há claramente uma filosofia de comunicação enganosa e pouco eficiente. Embora as empresas em apreço contratem agências de publicidade de primeira linha para promover seus lançamentos, quando se trata de *recall*, a publicidade parece ter sido concebida pelo departamento de contabilidade.

Muitos comunicados sequer esclarecem a periculosidade imprevisível a que o condutor do veículo e seus ocupantes podem estar expostos, em que pese à supracitada Portaria 789/01, que regulamenta os procedimentos do *recall*, exigir que fique claro o risco. Nesse aspecto, a fiscalização do DPDC tem sido pouco atuante.

Se os consumidores tivessem pleno conhecimento do risco causado pelos defeitos que motivam *recalls* certamente seriam mais assíduos às convocações das montadoras.

A Renault, por exemplo, seis meses após o *recall* do Renault 19, que foi flagrado pelo Jornal O Globo pegando fogo, admitiu, em comunicado oficial, que 70% dos proprietários não haviam comparecido para fazer a troca das mangueiras de combustível responsáveis pelo vazamento causador do incêndio.

É difícil imaginar que proprietários do Renault 19 tenham tão pouco apreço por suas vidas ao ponto de não atenderem ao *recall* da montadora, conscientes de que se não o fizerem, seu carro pode simplesmente pegar fogo.

Fica evidente que a comunicação dos *recalls* é deliberadamente ineficaz e tem o objetivo de preservar a imagem da empresa perante a opinião pública, em detrimento da segurança do consumidor e de terceiros.

O consumidor negligente

Se por um lado, muitos consumidores não tomam ciência do *recall* de seus veículos, outros não comparecem por negligência.

Embora recebam o comunicado da montadora e tenham vaga noção do risco que estão correndo, vão deixando para depois e acabam esquecendo de comparecer ao *recall*.

Essa negligência pode ser duplamente perigosa. Em primeiro lugar, em termos de segurança pessoal e de terceiros que poderão sofrer as conseqüências potencialmente desastrosas de um veículo com defeito.

Em segundo lugar, o consumidor negligente que sabe do *recall*, mas queda-se inerte, caso se envolva com algum acidente por causa do defeito de fabricação do carro, poderá ficar numa situação juridicamente delicada.

Poderá, eventualmente, ser responsabilizado por homicídio e/ou lesão corporal na modalidade culposa, que consiste na prática não intencional de um crime, por falta de atenção e cuidado. O autor do crime pode prever as conseqüências da sua displicência em não levar o seu veículo para reparo de item de segurança, e se torna, portanto, responsável pelo que acontecer em virtude da sua voluntária inércia.

À guisa de ilustração, podemos citar o caso verídico de J.M.S., pai de família que em 05/04/1997, sofreu acidente com um veículo de apenas 9.000 km rodados, no qual perdeu o filho J.R.S., de 11 anos e a filha R.C.S., de 7 meses de idade.

A perícia constatou que J.M.S. dirigia dentro do limite de velocidade permitido e concluiu que o acidente provavelmente aconteceu por defeito mecânico. O inquérito onde J.M.S. foi indiciado por homicídio culposo foi arquivado quando ficou provado que todas as precauções para evitar o acidente haviam sido tomadas. J.M.S., então, propôs ação de indenização por danos morais e materiais na 1ª Vara Cível de São Caetano contra a montadora.

O desfecho desse caso teria sido completamente diferente se restasse provado que J.M.S. recebeu, por exemplo, carta registrada da montadora convocando-o a comparecer à concessionária mais próxima para substituir o item de segurança cujo defeito causou o acidente e não atendeu ao chamado por negligência.

Nesta hipótese, J.M.S., possivelmente, seria responsabilizado pelo homicídio culposo dos próprios filhos, por não ter procedido com o dever de cuidado que dele se esperava naquela situação. Além disso, em eventual ação indenizatória, a montadora poderia alegar em sua defesa a culpa concorrente de J.M.S. no acidente, por não ter comparecido ao *recall* do qual teve pleno conhecimento.

Nossa sugestão é que os consumidores atendam às convocações das montadoras imediatamente, para se resguardarem das conseqüências de sua negligência e garantirem a sua segurança e a de terceiros.

A globalização do recall

Numa economia globalizada, muitos veículos usados na Europa e EUA circulam no Brasil e são concebidos de acordo com um mesmo projeto, feitas as adaptações de praxe referentes às condições das vias brasileiras. Da mesma forma, veículos brasileiros são exportados e utilizados por consumidores de outros países.

O *recall*, em conseqüência da globalização, tornou-se internacional. O Brasil, por exemplo, já exportou centenas de milhares de Corsas, dos quais pelo menos 500.000 (quinhentos mil) já foram convocados no exterior em razão de defeito grave de fabricação. A GM brasileira, tornou-se, portanto, uma grande “exportadora de *recall*”.

É possível identificar os mesmos defeitos que provocaram campanhas de *recall* no Brasil visitando *sites* da Europa e EUA, verificando os veículos convocados para *recall* e o motivo da convocação.

Defeito no freio do Ford Ka, por exemplo, motivou uma convocação na Itália. No Brasil, o referido veículo foi convocado duas vezes também por problemas no sistema de freio. Essas convocações semelhantes sinalizam a existência de prováveis falhas no projeto do veículo.

Outro caso de possível falha no projeto da montadora é o do *air bag* da Fiat. Na Itália, vários modelos Fiat, inclusive da linha Palio, foram convocados por defeito no sistema de *air bag*, sob alegação de que o artefato poderia abrir-se inesperadamente. Da mesma forma, no Brasil, diversos proprietários do modelo Palio Weekend se queixaram do referido problema no *air bag*. A Fiat do Brasil realizou o respectivo *recall*, conforme havia feito na Europa.

Este acompanhamento dos casos de *recall* procedidos no exterior fornece informações valiosas que permitem a garantia de direitos dos consumidores brasileiros. Além disso, revela que o código de ética das empresas da indústria automobilística é diferenciado no que tange ao tratamento dispensado ao consumidor brasileiro comparativamente com os clientes dos países de Primeiro Mundo.

Infelizmente, a referida diferença de tratamento é uma triste realidade. Recentemente, a IMA - Comércio e Importação de Veículos Importados, importadora dos veículos Mazda no Brasil, foi condenada a pagar indenização por danos materiais e morais no valor de R\$ 133.000,00 (cento e trinta e três mil reais) para os proprietários de um modelo minivan MPV, de 1994, que pegou fogo.

O chassi do veículo incendiado estava relacionado em lote de carros convocados para *recall* nos EUA em 1998, a fim de substituir item de segurança cujo defeito poderia causar incêndio na minivan. A IMA, representante brasileira da MAZDA entre 1997 e 2000, não fez o *recall* no Brasil.

Trata-se, provavelmente, da primeira vez em que a justiça brasileira condena uma importadora por não realizar *recall* de modelo produzido em outro país e comercializado no Brasil. Este importante precedente confirma a importância dos consumidores se informarem sobre *recalls* realizados no exterior, inclusive referentes a modelos que ainda serão lançados no Brasil.

No último ano, a VW realizou os dois maiores *recalls* de sua história. Em 05 de junho de 2002, a Volkswagen da Alemanha anunciou *recall* de 950.000 (novecentos e cinquenta mil) por problemas no sistema de freios. Em 04 de fevereiro de 2003, a Volkswagen convocou 850.000 (oitocentos e cinquenta mil) proprietários de veículos para troca de bobina.

Na ocasião, o jornal Estado de São Paulo publicou que a Volkswagen do Brasil teria informado que os modelos sujeitos a *recall* no País eram o Golf 1.8 turbo, Audi A3 e o Passat. “Os proprietários devem ir a uma revenda da marca para confirmar se estão incluídos no *recall*”, orientava o jornal em 05 de fevereiro de 2003. Consultamos a assessoria de imprensa da Volkswagen, que nos informou que nenhum veículo vendido no Brasil faria parte desse *recall*.

Há notícia de dezenas de convocações realizadas pela Volkswagen no mundo e que são inteiramente desconhecidas do consumidor brasileiro. Nos EUA, até o modelo Fox, nome atribuído ao Voyage brasileiro exportado para a América do Norte, passou por *recall* envolvendo mais de 160.000 (cento e sessenta mil) veículos. No Brasil, onde os referidos veículos eram fabricados, não há registro de *recall* de Voyage.

Os consumidores norte-americanos da Volkswagen são tratados de maneira distinta dos brasileiros. Chegamos a essa conclusão depois de ler um documento de fevereiro de 1999, disponível na internet, em que a Volkswagen orientava os funcionários das concessionárias da marca nos EUA sobre as respostas que deveriam dar às prováveis indagações dos consumidores sobre um *recall* do New Golf e do Jetta. A VW se prontificava a transportar, sem qualquer ônus, o veículo dos consumidores norte-americanos até a concessionária mais próxima, caso não desejassem levar o carro por conta própria para atender ao *recall*. Se um consumidor brasileiro requeresse o mesmo aqui no Brasil, provavelmente seria alvo de chacota.

A preocupação com a segurança dos consumidores norte-americanos também é comparativamente maior, conforme evidencia o referido documento. Nos EUA, caso uma pessoa questionasse a VW sobre a possibilidade de levar o veículo convocado para fazer o reparo apenas na próxima revisão, a resposta seria enfaticamente negativa. A VW esclarecia que, por se tratar de item de segurança, o cliente deveria agendar a visita na concessionária o mais rápido possível. Isso ocorre, provavelmente, porque nos EUA o NHTSA promove várias investigações em modelos Volkswagen suspeitos de terem sido responsáveis por acidentes com vítimas.

Nesse sentido, é fundamental a existência de um banco mundial de dados referentes a veículos com defeito de fabricação, a fim de preservar a segurança dos consumidores em todo o mundo e conhecer melhor os diferentes critérios de tratamento dados aos consumidores conforme o país em que residam.

Esta coleta de informações poderá ser feita por associações internacionais de defesa dos consumidores ou outras entidades afins. Consumidores de países onde não existe legislação específica sobre *recall* poderão tomar ciência dos problemas em seus veículos e preservar direitos.

As referidas associações internacionais também poderão orientar os consumidores sobre os procedimentos legais para processar determinada empresa da indústria automobilística no país onde estiver situada a respectiva matriz.

É o caso, por exemplo, dos acidentes ocorridos com proprietários de Ford Explorer, com pneus Bridgestone Firestone. A multinacional supostamente responsável pelo acidente pode ser acionada nos EUA, onde, aliás, há escritórios de advocacia especializados no assunto, que podem ser contactados até mesmo pela Internet. Dessa forma, o consumidor lesado em qualquer país do mundo tem a possibilidade concreta de fazer jus a uma indenização arbitrada em patamar elevado, segundo os critérios norte-americanos.

Nesse sentido, acordos firmados através de um escritório de advocacia de Chicago garantiram às vítimas do Ford Explorer com pneus Bridgestone Firestone indenizações individuais superiores a US\$ 10.000.000 (dez milhões de dólares).

É importante ressaltar que entrar com ações indenizatórias perante tribunais estrangeiros, em princípio, não impede que o consumidor faça o mesmo no Brasil.

Bridgestone Firestone e Ford - O caso Explorer

Um dos maiores escândalos da indústria automobilística mundial foram os acidentes com vítimas fatais ocorridos com proprietários da Ford Explorer equipadas com pneus Bridgestone Firestone, em que a soltura da banda de rodagem provocava o capotamento do veículo.

Os primeiros acidentes ocorreram em países como Arábia Saudita, Venezuela, Colômbia, Tailândia, Malásia cujas condições climáticas concorriam para que o defeito aparecesse mais rapidamente. Em poucos meses, foram computadas mais de 270 mortes relacionadas com a referida falha técnica.

Investigações do governo norte-americano revelaram que as referidas empresas procederam à substituição dos pneus nos Ford Explorer exportados em 1999. Os consumidores norte-americanos, entretanto, ainda não tinham sido convocados para a troca dos pneus, o que somente ocorreu quando os acidentes com vítimas fatais foram investigados pelas autoridades norte-americanas e amplamente divulgados pela mídia.

Ações ajuizadas por consumidores contra a Bridgestone Firestone pleiteavam na justiça norte-americana mais de US\$ 50.000.000.000 (cinquenta bilhões de dólares), valor que poderia comprometer a sobrevivência das duas multinacionais processadas.

A estratégia jurídica adotada pela Ford e pela empresa fabricante de pneus foi a de celebrar acordos com as vítimas para evitar o desgaste de longos processos judiciais que poderiam culminar em indenizações ainda mais elevadas. Segundo o jornal Chicago Tribune, em agosto de 2001, a Bridgestone Firestone pagou US\$ 7.500.000 (sete milhões e quinhentos mil dólares) e a Ford, US\$ 6.000.000 (seis milhões de dólares) à família Rodrigues, do Texas, em virtude da esposa do proprietário do Ford Explorer acidentado ter ficado paraplégica

No Brasil, a imprensa brasileira divulgou a existência de pelo menos uma vítima da Ford Explorer, cujo veículo capotou na rodovia dos Bandeirantes.

A despesa com o *recall* de 6.500.000 (seis milhões e quinhentos mil) pneus que equipavam o Ford Explorer; o desgaste da imagem perante a opinião pública e o rombo financeiro com o pagamento de indenizações milionárias provocaram o rompimento da parceria de quase um século entre a Ford e a Firestone, que passaram a trocar acusações recíprocas sobre quem seria responsável pelo episódio.

Nessa queda de braço, a fabricante de pneus apresentou relatórios de outras montadoras que utilizavam os mesmos pneus do Ford Explorer em seus utilitários sem apresentar problemas. Além disso, alegou que o Ford Explorer tinha 2,3 vezes mais possibilidades de capotamento do que seus concorrentes, por causa de falha no projeto do centro de gravidade.

O caso Bridgestone Firestone e Ford Explorer levou o Congresso norte-americano a fiscalizar a própria agência responsável pela fiscalização, o NHTSA. No mesmo passo, foi editada legislação que tornou mais rigorosa a punição dos executivos responsáveis pela omissão de defeitos de fabricação em veículos, que passaram a estar sujeitos à pena de até 15 anos de prisão.

Investigação realizada pelo Ministério dos Transportes dos EUA apurou que o NHTSA, à época dos fatos, muitas vezes se baseava em informações incompletas para tomar suas decisões. Há registro de inúmeros casos de comunicações internas enviadas pelas montadoras às respectivas concessionárias que não foram devidamente investigadas pela referida agência. A conclusão do relatório do governo norte-americano foi no sentido de que os procedimentos internos do NHTSA, assim como os dados utilizados para identificar potenciais defeitos de fabricação em veículos, necessitavam de grandes aperfeiçoamentos.

Mediante a análise de amostras de 59 investigações abertas em 1998, o inspetor-geral do Ministério dos Transportes dos EUA descobriu que o NHTSA recebeu apenas 483 queixas de consumidores, comparadas com 5.235 recebidas pelos fabricantes. Determinada montadora, por exemplo, registrou 1.411 reclamações de falhas de transmissão que poderiam causar incêndios, enquanto o NHTSA somente tomou ciência de 32 queixas neste sentido.

Apesar das supracitadas deficiências, nos EUA ao menos existe uma agência reguladora especializada na segurança no trânsito e no controle de qualidade dos veículos automotores e que foi a responsável pela realização de metade dos *recalls* naquele país. No Brasil, ainda não temos um órgão ou autarquia estruturados para atingir semelhante objetivo, o que causa sérios prejuízos à segurança do consumidor e de terceiros que trafegam pela vias públicas.

Agência Reguladora da Segurança no Trânsito

No ano de 2001, segundo as estatísticas oficiais do Denatran, ocorreram no Brasil mais de 500.000 (quinhentos mil) acidentes de trânsito, sendo que 307.287 (trezentos e sete mil e duzentos e oitenta e sete) com vítimas. O número de feridos chegou a 374.597 (trezentos e setenta e quatro mil quinhentos e noventa e sete) e de mortos, 20.039 (vinte mil e trinta e nove) no local do acidente.

O Ministério da Saúde estima em 30.000 (trinta mil) o número de mortos por ano por causa de acidentes de trânsito, considerando que aproximadamente 10.000 (dez mil) vítimas não falecem no local do acidente, mas sim nos hospitais e pronto-socorros.

Segundo recente estudo do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, as perdas com acidentes de trânsito no Brasil, representam R\$ 5.300.000.000,00 (cinco bilhões e trezentos milhões de reais). O cálculo inclui despesas causadas pelos acidentes de trânsito e seus desdobramentos, como perda de produtividade do acidentado, despesas médico-hospitalares e recuperação de bens materiais danificados.

De acordo com o supracitado estudo do IPEA, o custo médio de um acidente de trânsito no País é de R\$ 8.782,00 (oito mil setecentos e oitenta e dois reais). No caso de acidente com vítima fatal, este valor sobe para R\$ 144.143,00 (cento e quarenta e quatro mil e cento e quarenta e três reais) por acidente.

Esses números demonstram a magnitude do custo econômico-social dos acidentes de trânsito no Brasil. É de fundamental importância, portanto, implantarmos uma política eficaz de segurança no trânsito no País que implemente, entre outras iniciativas, ações concretas para diminuir os defeitos de fabricação dos produtos da indústria automobilística.

Nesse sentido, precisamos urgentemente de uma agência reguladora especializada na identificação de defeitos graves em veículos e em produtos da indústria de autopeças, bem como na análise das circunstâncias em que ocorrem os acidentes de trânsito.

Os recursos para a manutenção da agência poderiam ser arrecadados com a cobrança de taxa de fiscalização veicular, com a receita de multas de trânsito e de penalidades aplicadas às empresas da indústria automobilística que descumprirem as determinações do CDC.

A referida agência contaria com um corpo técnico formado por peritos, engenheiros e outros profissionais de alto nível especializados em investigar as razões pelas quais certos modelos de veículos apresentam elevado número de convocações por defeitos graves. É o que ocorre, por exemplo, com os modelos Blazer e S-10 que já passaram por *recalls* referentes aos freios; *air bag*; rodas; suspensão; dentre outros, o que sinaliza um provável vício de concepção do projeto do veículo.

O DPDC não dispõe da estrutura necessária para proceder com eficiência a um trabalho desta envergadura. Relatórios pertinentes às convocações realizadas pelas montadoras e importadoras no Brasil não são divulgados no *site* do referido departamento na Internet; não são informados ao Denatran, nem disponibilizados para análise dos consumidores.

Em outros países como a Itália, por exemplo, relatórios acessíveis a qualquer cidadão, via internet, revelam detalhes referentes ao atendimento às convocações de consumidores italianos.

É importante enfatizar que defeitos de fabricação de veículos e autopeças afetam diretamente a segurança de todos, independentemente de terem ou não veículo próprio. Apenas cerca de 15.000.000 (quinze milhões) de brasileiros são proprietários de veículos no Brasil, já que muitos pertencem a empresas ou à mesma pessoa. Isto significa que menos de 10% da

população brasileira é consumidora de veículos, mas 100% é indiretamente afetada pela circulação dos mesmos.

Defeitos de fabricação de produtos da indústria automobilística, portanto, não se resumem à relação de consumo, mas são, acima de tudo, um caso de segurança pública, que merece atenção especial por parte do Governo Federal.

Deixar o referido assunto sob o comando do DPDC, que já tem tantas outras atribuições, é uma temeridade. Conforme já explicamos, até o fechamento da edição desse livro, em maio de 2003, não constava do *site* do DPDC na Internet nem mesmo a relação dos *recalls* realizados no Brasil antes do ano 2.000. Isso significa que muitos consumidores compram automóveis usados com defeitos ocultos e circulam com veículos perigosos sem ter conhecimento disso.

O recall branco

Quando uma montadora encontra a solução para defeito de fábrica detectado após o lançamento de um veículo no mercado, normalmente remete um comunicado às suas concessionárias autorizadas.

Algumas empresas batizaram essas comunicações internas de “boletins técnicos”, outras, de “ações de saneamento” ou ainda “programa de serviço”. Há registro de milhares de comunicados do gênero no Brasil e no exterior.

A Ford, por exemplo, está implementando um “Programa de Serviço” nos recém-lançados modelos Ecosport e Novo Fiesta, que determina a substituição do tubo de enchimento do reservatório de combustível. O motivo da troca foi à reclamação de consumidores sobre a dificuldade recorrente de abastecer completamente o tanque, devido a constantes paradas do acionamento automático da bomba de combustível dos aludidos veículos.

No referido comunicado, a Ford explica aos concessionários que a substituição mencionada permitirá que o cliente consiga abastecer por completo o tanque de combustível. Informa ainda que o serviço deve ser efetuado em todos os veículos incluídos no lote indicado no documento que estejam ou compareçam à concessionária.

Resta saber como os consumidores que não fazem a manutenção de seus carros em concessionárias autorizadas tomarão conhecimento deste “Programa de Serviço”, sem o qual terão dificuldade de encher o tanque.

Quando a montadora comunica um defeito grave ao concessionário e orienta como repará-lo, mas não repassa essa informação às autoridades nem aos consumidores, estamos diante do chamado *recall branco*.

A Mercedes Benz, atualmente Daimler Chrysler, está sendo investigada por supostamente realizar *recalls brancos* no caso das “Ações de Saneamento” anteriormente mencionadas.

A Folha de São Paulo revelou que a GM enviou 997 boletins técnicos para suas revendas entre 1990 e 1996 e que a Fiat passou a enviar comunicados internos às concessionárias autorizadas por *e-mail*, para “*não cair em mãos erradas*”.

Há casos em que o comunicado interno da montadora ressalva expressamente que o boletim técnico não poderá ser utilizado por terceiros sem sua expressa autorização, provavelmente para evitar que o referido documento chegue às mãos da imprensa.

Apesar da cifra impressionante de 4.000.000 (quatro milhões) de veículos convocados oficialmente para *recall* no Brasil, há indícios no sentido de que outros milhões de veículos foram alvo do chamado *recall branco*.

Por isso, deveríamos criar um banco de dados referentes a reclamações de consumidores acerca de defeitos em veículos. Dessa forma, as autoridades poderiam acompanhar as reclamações mais frequentes e investigar as causas de problemas recorrentes que justifiquem a realização de *recall*.

Além disso, todas as informações pertinentes a defeitos de fabricação de veículos deveriam ser automaticamente repassadas para o órgão de trânsito, o Denatran. Há defeitos que afetam inclusive o controle da origem dos veículos, como ocorre em alguns modelos da Fiat cujo número do chassi desaparece com o tempo dificultando o licenciamento do veículo.

Os comunicados internos das montadoras para os respectivos concessionários devem ser acompanhados de perto pelo governo, pois alguns envolvem itens que comprometem, indiretamente, a segurança de todos que trafegam pelas vias públicas.

Não há recall gratuito

Nos avisos de *recall*, as montadoras informam que não haverá ônus para o proprietário no que se refere aos itens mão-de-obra e peças.

Essa tão propalada gratuidade, em verdade, não existe. Assim como o tempo dos funcionários e dos executivos de uma empresa tem determinado custo, o tempo dos consumidores também tem o seu valor.

Para atender ao *recall*, o consumidor provavelmente deixará de cumprir suas obrigações profissionais considerando que as oficinas das concessionárias, via de regra, somente funcionam no horário comercial e em dias úteis.

Empresas poderosas e bem estruturadas como GM, VW, FIAT e FORD têm concessionárias autorizadas em menos de 8% das cidades brasileiras, num País com mais de 5.500 municípios.

O proprietário de um veículo da Volkswagen, por exemplo, que resida na região de Parati, no Estado do Rio de Janeiro, terá que viajar pelo menos 80 km para chegar à concessionária mais próxima da marca. Além do tempo perdido, incorrerá em despesas com o deslocamento que não serão ressarcidas pela montadora.

A situação é ainda mais dramática para os adquirentes de veículos importados e de marcas com reduzida penetração no mercado brasileiro, como Mitsubishi, Nissan, Peugeot, Citroën, entre outros.

Quando o veículo é instrumento de trabalho ou essencial para determinadas atividades do proprietário, o comparecimento ao *recall* acarreta despesas extras com condução; eventual locação de automóvel; combustível; pedágio e até despesas com hospedagem, no caso de consumidores que vivem em cidades do interior e têm que viajar longas distâncias para levar o seu veículo até a cidade onde se encontra a concessionária mais próxima.

Ao adquirir um veículo cuja concessionária mais próxima fica longe de sua residência, o consumidor pode optar por utilizar uma oficina em sua cidade. Quando, entretanto, é convocado a atender a um *recall*, não lhe é facultada essa possibilidade. O consumidor é compelido a levar seu veículo até a concessionária autorizada por determinação da montadora, que, em consequência, deveria arcar com as despesas decorrentes.

Além dos referidos gastos e do precioso tempo despendido, o consumidor ainda é obrigado a viajar com a desconfortável sensação de perigo iminente. Quando o *recall* é realizado por causa de defeito nos freios, por exemplo, o sentimento de insegurança é avassalador. O mesmo acontece nos *recalls* relativos a itens como roda, direção, risco de incêndio, *air bags*, suspensão, motor, entre outros.

Consumidores e terceiros não envolvidos na relação de consumo têm o direito incontestável de não serem expostos a riscos que atinjam a sua incolumidade física, responsáveis pelos chamados *acidentes de consumo*.

Os proprietários de veículos convocados, entretanto, podem mudar o atual estado de coisas fazendo valer os seus direitos de consumidor. Há alternativas legais para quem não aceita passivamente os mencionados prejuízos financeiros e morais.

Em certas circunstâncias extraordinárias, o consumidor que recebe a convocação para *recall* pode entrar em contato com a montadora e ponderar que não se sente em condições de dirigir um veículo com potencial risco de segurança, principalmente se tiver que rodar centenas de quilômetros até chegar à concessionária mais próxima.

Em hipóteses como esta, em que atender ao *recall* acarreta uma onerosidade excessiva para o consumidor, é seu direito requerer que a montadora providencie o deslocamento de seu automóvel e lhe disponibilize um outro veículo durante os dias em que o seu estiver em reparos.

Outra alternativa seria exigir da montadora ressarcimento pelas despesas com locação de carro ou táxi, incorridas por causa do *recall*. Neste sentido, as montadoras poderiam fornecer um crédito em peças e serviços ao consumidor, proporcional às despesas suportadas com o comparecimento ao *recall*. Esse crédito poderia ser usufruído nas concessionárias da marca, quando o proprietário do veículo necessitasse.

As referidas solicitações podem ser feitas por telefone, mas devem ser ratificadas pelo cliente em carta registrada, fax e/ou e-mail, sempre que possível.

Documentar todas as fases da reclamação é essencial para conferir liquidez e certeza aos direitos lesados. Neste sentido, é preciso quantificar pormenorizadamente todos os prejuízos materiais emergentes do *recall*, bem como guardar recibos e documentos comprobatórios das despesas correspondentes. O dano moral, por sua vez, independe de prova, sendo aferido pelo julgador através das regras de experiência comum, baseadas na observação do que geralmente acontece.

O consumidor, munido com os referidos documentos, poderá recorrer ao Juizado Especial, também conhecido como Juizados de Pequenas Causas, a fim de ser indenizado pelos prejuízos morais e materiais causados pelo *recall*, até o limite de 40 (quarenta) salários mínimos, caso a montadora não proceda ao respectivo ressarcimento espontaneamente.

O procedimento dos juizados especiais é informal e muito mais célere do que os demais processos convencionais. As demandas são julgadas em menos de 1 ano e o processo consiste basicamente em apenas duas fases.

A primeira é uma audiência de conciliação, presidida por um conciliador, onde se tenta promover uma composição amigável dos interesses em discussão. Frustrada a tentativa de acordo, parte-se para a uma outra audiência, de instrução e julgamento. Nessa segunda fase, o juiz preside os trabalhos e busca inicialmente estabelecer a conciliação entre as partes. Não sendo possível, recebe a resposta do réu, colhe as provas e profere a sentença, muitas vezes oralmente, diante das próprias partes.

No caso de pedidos indenizatórios de até 20 (vinte) salários mínimos não é necessária sequer a presença de advogado, que é obrigatória apenas nas causas cujos valores forem superiores a 20 (vinte) e até 40 (quarenta) salários mínimos. Acima deste valor, o consumidor terá que recorrer a um processo judicial convencional.

Outros prejuízos emergentes de um *recall* também podem ensejar a correspondente indenização por parte da montadora, tais como a desvalorização vertiginosa de um determinado veículo causada pela surpreendente revelação de que o mesmo padece de falha técnica de extrema periculosidade.

Foi o que ocorreu, por exemplo, com Fiat Tipo, cujo defeito de fabricação de alguns exemplares fazia com que os mesmos pegassem fogo. Depois que várias matérias jornalísticas revelaram o aludido perigo de incêndio, registrou-se uma queda de aproximadamente 20% do valor de revenda do carro, que logo parou de ser fabricado no Brasil, desvalorizando-se ainda mais.

Outro exemplo clássico é o Ford Explorer. Acidentes graves com mais de 270 (duzentos e setenta) mortes apuradas pelo Governo norte-americano repercutiram mundialmente. Quem comprou a referida caminhonete no Brasil perdeu muito mais do que se poderia razoavelmente esperar, por causa da revelação da falha técnica da montadora. O consumidor confiou na marca e a desvalorização inesperada de seu veículo decorreu de problemas graves que fogem aos padrões normais.

Luta desigual entre consumidor e montadora

Quem recorre à Justiça contra as gigantes da indústria automobilística objetivando obter reparação por danos sofridos com acidentes causados por defeitos de fabricação em veículos, trava um embate desigual.

Enfrentar a astúcia dos poderosos escritórios de advocacia contratados pelas montadoras pode resultar em seqüelas emocionais e financeiras. Além disso, na maioria dos casos, a perícia do acidente apresenta deficiências passíveis de comprometer o sucesso da causa, por insuficiência probatória.

Ressaltamos, porém, que uma das grandes novidades introduzidas em nossa legislação pelo CDC é a possibilidade de inversão do *ônus da prova*, a critério do juiz, se alegação do consumidor for verossímil, segundo as regras de experiência, ou quando for ele hipossuficiente.

No processo civil, via de regra, cada parte tem o ônus de comprovar as suas alegações. Fato alegado e não provado é considerado inexistente pelo julgador. De acordo com a legislação consumerista, entretanto, em certas circunstâncias, o juiz está autorizado a inverter o ônus da prova e determinar, por exemplo, que cabe à montadora comprovar que a alegação do consumidor de que o acidente foi causado por defeito de fabricação do veículo é falsa.

Quando mencionamos a *hipossuficiência* do consumidor, não nos restringimos à sua incapacidade em suportar os custos econômicos da ação judicial como, por exemplo, o pagamento de honorários periciais elevados.

Nos conflitos de interesses entre montadora e consumidor que digam respeito a defeito de fabricação, a situação de inferioridade (hipossuficiência) deste é manifesta em todos os sentidos.

A montadora tem conhecimento detalhado do projeto, das peculiaridades tecnológicas, do processo produtivo, dos relatórios estatísticos, bem como do controle de qualidade a que foi submetido o veículo acidentado. Dispõe, portanto, de melhores condições para demonstrar a inocorrência do vício do que o Autor da demanda em fazer o contrário.

Com a inversão do ônus da prova, milita em prol do consumidor a presunção de defeito do produto, o que facilita imensamente a defesa dos direitos do consumidor em juízo.

Apesar disso, nunca é demais advertir que o consumidor jamais deve agir de mal intencionado, alegando em juízo defeitos de fabricação “fabricados” por advogados gananciosos e sem escrúpulos, sob pena sofrer possível condenação por litigância de má-fé, sem prejuízo de outras sanções.

Temos notícia de vários precedentes de ações judiciais em que montadoras foram condenadas ao pagamento de indenização por danos morais e materiais sofridos em acidentes automobilísticos causados por defeitos de fabricação.

A Fiat, por exemplo, foi condenada pela 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do RJ a indenizar em 1.200 (hum mil e duzentos) salários mínimos a esposa e as duas filhas de Cláudio Modiano, que morreu num acidente na RJ-124 em 1993, no Estado do Rio de Janeiro, provavelmente por causa de defeito mecânico em seu Fiat.

Além do supracitado ressarcimento por danos morais, a Fiat pagará valor a ser arbitrado por prejuízos materiais pertinentes a todas as despesas da família Modiano em virtude do acidente, bem como a provável receita que a vítima auferiria ao longo de sua vida produtiva.

Em Pernambuco, a Fiat vem colecionando derrotas em ações judiciais propostas por familiares de vítimas mortas em acidentes com o Fiat Uno, em que houve falha no funcionamento do cinto de segurança.

Um desses casos diz respeito ao criador do “Mangue Beat” Francisco de Assis França, conhecido como Chico Science, que faleceu em 1997, em virtude de acidente automobilístico em que dirigia um Fiat Uno. O valor da indenização pleiteado em juízo gira em torno de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), considerando a expectativa de receita que a vítima provavelmente auferiria em sua promissora carreira artística.

Mesmo quando a montadora faz o *recall*, às vezes o comunicado chega tarde demais. É o que ocorreu no caso do taxista João Sepúlveda, proprietário de um Tempra, cuja esposa recebeu a carta da Fiat convocando para checagem das rodas do veículo, por risco de fissura, uma semana depois que seu marido havia morrido num acidente automobilístico em que há fortes indícios de fissura nas rodas. Teste de laboratório do IPT de São Paulo comprovou que a roda do veículo acidentado não estava dentro dos padrões exigidos, o que reforça a suspeita da família da vítima de relação de causalidade entre o acidente e o possível defeito na roda do Tempra.

A maioria dos acidentes automobilísticos causados por defeito de fabricação de veículos, felizmente, não é fatal nem causa lesões corporais de natureza grave. Os danos materiais, freqüentemente, são reparados pela seguradora do proprietário do veículo. Não há interesse em se proceder à perícia para apuração de eventual defeito técnico, pois para fazer jus à imediata cobertura prevista na apólice é mais fácil para o segurado não criar polêmicas e simplesmente reconhecer a sua culpa no acidente.

Além disso, as seguradoras já incorporaram aos seus custos eventuais defeitos de fabricação de responsabilidade das montadoras causadores de acidentes e não investigam esses casos, que são difíceis de apurar.

Por causa do referido procedimento, a maioria dos acidentes causados por defeitos de fabricação passam despercebidos das autoridades.

A Internet como instrumento de defesa do consumidor

Com a popularização da Internet, o consumidor passou a dispor de um canal onde pode sair do anonimato, manifestar seu descontentamento e denunciar supostas irregularidades, com bastante eficiência e às vezes até com senso de humor.

O www.mbclassea.hpg.ig.com.br, dedicado aos problemas verificados no Mercedes Benz Classe A, modelo lançado com estardalhaço pela montadora mas que, ao que tudo indica, possuía um grave defeito no sistema de direção hidráulica. Fato curioso ocorreu durante uma apresentação do seu protótipo a jornalistas. Durante a demonstração pública, ocorreu um inusitado capotamento devido à falha mecânica posteriormente corrigida, mas que comprometeu a credibilidade desse lançamento mundial da Mercedes Benz.

O Fiat Tipo tem uma associação de suas vítimas, batizada de “Avitipo”, e uma página em sua homenagem na Internet, com explicações sobre o modelo e muitos detalhes sobre o recall, inclusive a vitória jurídica obtida pela entidade. O endereço eletrônico é www.clubedotipo.com.br.

O Corsa também foi agraciado com várias homenagens, sendo a mais contundente a do “Corsa Nunca Mais”, (www.corsanuncamais.hpg.ig.com.br), em que o autor, Marco Antônio Mandarin, relata a sua experiência com o carro. O mesmo internauta mantém outro site dedicado a recalls denominado “Odeio Meu Carro” (www.mandarinopro.br)

O Meriva, recém lançado pela GM, já tem seu *site* de críticas de um proprietário, “Eu odeio a GM” (www.euodeioagm.kit.net) e indica problemas que podem ser acompanhados por outros proprietários do mesmo modelo e que sinalizam indícios de possível *recall*.

Expor o seu descontentamento na internet pode levar a vítima ao banco dos réus. O jornalista Maritônio Barreto elaborou um *site* relatando a sua pitoresca estória de compra de um Fiat Brava 0 km inusitadamente penhorado em uma ação trabalhista movida contra a Fiat.

A Fiat entrou com ação na justiça por considerar ofensivo o conteúdo do referido *site* e conseguiu tirá-lo temporariamente do ar. Posteriormente, a justiça autorizou o retorno de sua veiculação. O endereço eletrônico é www.maritonio.com.br, onde o mesmo aparece vestido de palhaço.

A sugestiva indumentária de palhaço também foi utilizada pelo proprietário de um Omega da GM, que estacionou o referido veículo na frente da entrada de uma feira automobilística e fez o seu protesto. O consumidor revoltado também foi processado pela montadora por causa de seu ato de rebeldia.

O taxista carioca William Cadete da Silva, depois de 14 concertos consecutivos realizados em seu Corsa, sem êxito, num período de apenas quatro meses, em ato de desespero, ateou fogo ao veículo em frente ao escritório da GM no Rio de Janeiro. Seu protesto também ensejou um processo na justiça movido pela General Motors.

Outro site que merece registro é o da Associação dos Consumidores Insatisfeitos da Mercedes Benz (www.acimb.com.br), com serviço de notícias enviadas por e-mail e 0800.

O www.anvemca.com.br, mantido por Jaílton Jesus Silva, é sua trincheira na internet, através da qual tem recebido inúmeras contribuições de consumidores lesados, vítimas e

parentes de vítimas de acidentes, e até mesmo de funcionários de empresas da indústria automobilística que revelam informações preciosas.

O caminho das ações coletivas

Na era da informação, o ciberespaço é um excelente ponto de encontro para consumidores insatisfeitos compartilharem as suas impressões. Em certas circunstâncias, esta interação pode dar ensejo à propositura de ações coletivas objetivando, por exemplo, a condenação da empresa à proceder a um *recall*, sem qualquer ônus para o consumidor.

A referida ação coletiva é gratuita e pode ser proposta por associações que incluam entre os seus fins institucionais a defesa do consumidor, pelo Ministério Público e por outras entidades arroladas no art. 82 do CDC.

Como já ressaltamos anteriormente, um carro com defeito grave de fabricação é potencialmente perigoso à segurança de todos que trafegam pelas vias públicas. O bem jurídico protegido transcende a esfera de interesses puramente individuais e atinge os interesses da coletividade como um todo.

Na referida ação coletiva, o juiz poderá determinar, inclusive liminarmente, a realização do *recall* pela montadora em prazo razoável, sob pena de multa diária. Em certos casos, a obrigação de fazer a convocação poderá ser convertida em perdas e danos (pagamento de indenização). Quando o livre trânsito de veículos que não comparecerem ao *recall* enquadrar-se no conceito de “atividade nociva” em virtude do potencial risco decorrente, o juiz está autorizado a determinar a proibição da circulação dos veículos com *recall* pendente.

O CDC prevê, outrossim, a possibilidade de propositura de ação preventiva objetivando compelir o Poder Público competente a determinar a alteração na estrutura de produto cujo uso regular se revele perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

Esse instrumento pode ser utilizado para requerer-se ao juiz, por exemplo, que em certas circunstâncias, fixe prazo razoável para que a autoridade competente determine o *recall* de veículo com defeito grave de fabricação e até proíba a circulação dos veículos cujos proprietários não compareceram à convocação, quando a referida providência preventiva se revelar necessária e adequada.

Se a autoridade diretamente responsável pela execução da medida postulada em juízo pertencer a órgão da administração centralizada, como o DPDC ou o Denatran, a ação será ajuizada contra a União Federal. A autoridade competente que será cientificada da ordem judicial será o Presidente da República, na condição de Chefe do Poder Executivo Federal e o seu auxiliar imediato, no caso, o Ministro dos Transportes

O descumprimento da ordem judicial, além de configurar crime de desobediência previsto no art. 330 do Código Penal, sujeita o infrator às penas do crime de responsabilidade, previsto na Lei 1.079/50.

Pode também ser proposta ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos sofridos pelas vítimas e seus sucessores ou por terceiros atingidos em acidente de consumo causado por defeito de fabricação de veículo. Nessa hipótese, a empresa pode ser condenada, genericamente, a indenizar as vítimas por todos os danos causados.

Proposta a ação coletiva, é publicado edital, amplamente divulgado pelos meios de comunicação social e por órgãos de defesa do consumidor, a fim de que todos os interessados

possam participar do processo. A referida participação não é obrigatória e não impede que os lesados que não ingressaram na ação se beneficiem futuramente de eventual sentença favorável.

Transitada em julgado eventual sentença condenatória será publicado outro edital, com a finalidade de possibilitar que os interessados que não participaram do processo executem o julgado. A execução da sentença pode ser coletiva, ou promovida individualmente por cada vítima, cabendo-lhe comprovar apenas o nexo de causalidade, o dano e o respectivo montante.

Há situações em que o dano é substancial quando considerado em conjunto, mas insignificante individualmente, em razão do que muitos consumidores lesados não aparecem para receber o que lhes é devido. Isso não significa que a empresa condenada estará dispensada do pagamento da respectiva indenização.

Decorrido o prazo de 1 (um) ano sem que interessados em número compatível com a gravidade do dano se habilitem a promover a execução, esta poderá ser feita pelo Ministério Público ou por outras entidades relacionadas no art. 82 do CDC. Nessa hipótese, o produto da indenização não reclamada será revertido a um Fundo destinado à proteção de bens e valores da coletividade lesada.

Trata-se da chamada “reparação fluida” (*fluid recovery*) importada da jurisprudência norte-americana, onde a indenização não reclamada pelas vítimas, globalmente considerada, é utilizada para fins diversos dos ressarcitórios, mas afins com os interesses em jogo.

Ressaltamos, por fim, que os interessados que não tiverem participado da ação coletiva podem propor as respectivas ações reparatórias individuais, ainda que a ação coletiva esteja em curso ou tenha sido julgada improcedente.

O CDC, portanto, trouxe importantes inovações para viabilizar a defesa dos interesses dos consumidores e terceiros em uma economia de mercado de massa. É importante que estes instrumentos sejam efetivamente postos em prática de modo a concretizar a harmonia nas relações de consumo preconizada em nossa legislação consumerista.

A título de ilustração, registramos que o caso brasileiro mais famoso de ação coletiva envolvendo veículo que passou por *recall* foi a impetrada pela Avitipo (Associação das Vítimas do Tipo).

O motivo da ação é que alguns exemplares do referido veículo pegaram fogo, ensejando o ressarcimento moral e material das respectivas vítimas. Foram constatados pelo menos 100 (cem) casos de Fiat Tipo incendiados por defeito de fábrica.

A sentença do juiz Carlos Eduardo Bouçada Tassara assegurou às vítimas o direito de receberem da Fiat ressarcimento por danos materiais e morais.

O valor das indenizações seria definido caso a caso, já que os prejuízos materiais provocados pelos incêndios variavam muito. Também os danos morais dependeriam das circunstâncias em que o carro se incendiou. Há registro de casos em que o motorista teve que abandonar o carro às pressas, acompanhado de crianças pequenas. Em outros, o carro pegou fogo em estacionamentos fechados, provocando risco de se alastrar pelo imóvel e atingir outros veículos.

A referida decisão de 1ª instância foi confirmada pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, beneficiando não só os associados da Avitipo, mas todas as vítimas do mesmo acidente de consumo interessadas em se habilitar no referido processo.

O recall prejudica as concessionárias

As concessionárias autorizadas também sofrem prejuízos com a realização de *recalls*. São mal remuneradas pelo serviço e ainda têm que utilizar sua mão-de-obra para atender os consumidores convocados, em detrimento de outros clientes mais “lucrativos”.

Os concessionários aproveitam o ensejo para oferecer outros serviços e tentar amenizar o impacto comercial negativo que o *recall* representa sobre a marca e a autorizada.

É preciso ressaltar que nenhum concessionário em sã consciência quer que o cliente entre na loja para atender uma convocação de *recall*. É um desprestígio para os produtos que vende e causa transtornos operacionais.

Consumidores desconfiados acreditam que o *recall* é uma grande jogada de *marketing* para atraí-los para a concessionária e incrementar as respectivas vendas. Por causa dessa percepção equivocada, muitos não comparecem ao *recall*, comprometendo a própria segurança e a de terceiros.

Dois milhões de veículos circulando com defeito

Como já mencionamos, as montadoras admitem oficialmente que mesmo nos casos de grande repercussão na mídia, o comparecimento médio ao *recall* foi de apenas 50%.

Somente nos últimos 6 (seis) anos, mais de quatro milhões de veículos foram convocados para *recall* no Brasil em quase 150 (cento e cinquenta) convocações.

A maioria dos quase 150 (cento e cinquenta) *recalls* registrados no País nos últimos 12 (doze) anos teve pouquíssima repercussão na mídia. Se as referidas convocações tiverem atingido o índice de 50% de comparecimento (o que seria um resultado expressivo, mas improvável), podemos afirmar com segurança que aproximadamente 2.000.000 (dois milhões) de veículos continuam circulando em nossas vias públicas com possível defeito grave de fabricação.

Tais veículos podem ter provocado acidentes com vítimas e ainda estarem sendo vendidos no mercado de usados, sem que o proprietário; o possível comprador, nem mesmo o revendedor tomem ciência disso.

Atualmente, as concessionárias, quando efetuam compras e vendas de segunda mão, não sabem se o veículo usado foi convocado ou atendeu a eventual *recall*.

Ressaltamos que constitui crime contra as relações de consumo sujeito à pena de 2 (dois) a 4 (quatro) anos de prisão ou multa, vender ou expor à venda mercadoria em condições impróprias para o consumo, nos termos do inciso IX do art. 7º da Lei 8.137/90.

Sendo assim, ao revender carro usado com *recall* pendente, o responsável pela concessionária comete o aludido crime contra as relações de consumo. A suposta boa-fé do concessionário não exime a sua responsabilidade criminal, pois ao deixar de atender ao *recall* antes de expor o veículo à venda, por mera negligência, o crime teria sido consumado na modalidade culposa.

O mesmo raciocínio se aplica aos demais comerciantes e revendedores de veículos usados em geral.

Quando o automóvel é da marca que a concessionária representa, é mais fácil verificar a lista de *recalls* com o respectivo fabricante. Ressalvamos, contudo, que o serviço de informações telefônicas prestadas pelas montadoras não é totalmente confiável.

Quando a **Revista das Estradas** publicou matéria indicando 130 modelos convocados para *recall*, o proprietário de um Escort que aparecia na lista reclamou com a redação que a informação sobre defeito nas rodas do Escort não procedia. Narrou que havia telefonado para a Ford, que lhe informou não constar qualquer *recall* de seu veículo. A referida informação equivocada também foi inicialmente prestada à Revista das Estradas pela Ford, que confirmou a existência do *recall* somente após mencionarmos a existência de um documento oficial referente à convocação. O cliente foi atendido na concessionária Ford de Itajubá em Minas Gerais.

Episódios como esse são recorrentes e demonstram a importância de se ter em mãos uma lista completa de todos os *recalls* já realizados no Brasil, como a que oferecemos no final deste livro.

Montadoras economizam quando o cliente não atende ao recall

A realização de um *recall* acarreta grandes dispêndios para a montadora, tais como: aquisição ou fabricação de nova peça e o seu envio aos concessionários; pagamento de mão-de-obra especializada para fazer os reparos; divulgação da campanha na mídia; indenizações decorrentes de acidentes causados pelo defeito que motivou a convocação; além do desgaste da imagem da marca perante os consumidores.

Em 23/11/96, por exemplo, Paulo Simões, então presidente da Assobrav (Associação dos Revendedores Volkswagen), afirmou que o *recall* que a Autolatina fez na ocasião, convocando 600.000 (seiscentos mil) veículos para a troca da mangueira de combustível, deveria custar em torno de US\$ 22.800.000 (vinte e dois milhões e oitocentos mil dólares).

A estimativa por veículo foi de gastos de US\$ 38,00 (tinta e oito dólares) só com peças e mão-de-obra. Caso fossem atendidos os 600.000 (seiscentos mil) veículos convocados, a operação total acarretaria despesas de até US\$ 22.800.000 (vinte e dois milhões e oitocentos mil dólares), equivalentes a R\$ 66.000.000,00 (sessenta e seis milhões de reais), atualizados pelo câmbio de maio de 2003.

Considerando, numa estimativa modesta, que o gasto médio com o atendimento ao *recall* de cada veículo convocado seja de apenas R\$100,00 (cem reais) por unidade, equivalente à troca de uma mangueira de combustível, as montadoras da indústria automobilística devem ter economizado, no mínimo, R\$ 200.000.000,00 (duzentos milhões de reais) com os mais de 2.000.000 (dois milhões) de clientes que provavelmente não atenderam às respectivas convocações.

Comprando carro com recall

Milhares de brasileiros desinformados pagam por serviços mecânicos referentes ao reparo de defeitos graves de fabricação que já motivaram *recalls* e deveriam ser prestados gratuitamente.

Muitas vezes, por desconhecimento, quem tem um carro com problemas, leva o veículo para várias oficinas mecânicas tentando solucionar o que na verdade foi causado por defeito oculto que motivou um *recall*.

Na maioria dos casos, não se descobre o verdadeiro defeito, que é de conhecimento da montadora, mas desconhecido pelo proprietário e pelos profissionais de mecânica que o atendem.

Uma montadora, que dispõe de uma infra-estrutura colossal e de rigoroso controle de qualidade, às vezes demora anos para identificar a causa de certos problemas mecânicos verificados nos respectivos veículos. É natural, portanto, que concessionários, mecânicos e consumidores tenham muito mais dificuldade para descobri-la por conta própria.

O caso do Fiat Tipo é um exemplo emblemático nesse sentido. A montadora convocou os proprietários por duas vezes consecutivas. Na primeira, acreditava ter encontrado a razão pela qual exemplares do referido modelo pegavam fogo. Verificou-se que alguns carros incendiaram-se mesmo depois de terem comparecido ao primeiro *recall*. Concluíram, então, que a causa do incêndio era outra e reconvocaram os veículos para um novo reparo.

Sem ter acesso a uma lista de *recalls* já realizados no Brasil, o particular que compra um carro de segunda mão não tem condições de saber o histórico do veículo que pretende adquirir.

Nesse sentido, o DPDC precisa aprimorar os seus procedimentos. Apesar de receber a referida informação da indústria automobilística, conforme determina a legislação, não disponibiliza a relação completa para o consumidor e nem mesmo para os Procons.

As oficinas mecânicas filiadas aos sindicatos da ABRIVE (Associação Brasileira das Reparadoras Independentes de Veículos) ou com certificação da ASE (Automotive Service Excellence), também não têm acesso à referida listagem que contém informações valiosas para o diagnóstico preciso de eventuais defeitos nos veículos de seus clientes.

Ao disponibilizar a informação sobre todos os *recalls* da indústria automobilística, o DPDC (ou a agência cuja criação ora sugerimos) permitirá que as oficinas possam atender melhor os consumidores, inclusive informando-lhes que determinados serviços foram objeto de *recalls* e que poderão ser feitos às expensas da montadora.

Oficinas credenciadas poderiam igualmente alimentar um banco de dados sobre defeitos graves detectados em veículos. Com o apoio de centenas de milhares de profissionais de mecânica de todo País, é possível criar um importante canal de comunicação para sanar falhas técnicas que possam colocar em risco a segurança de todos e repassar a aludida informação aos órgãos fiscalizadores e sindicatos da classe.

Até mesmo os boletins técnicos enviados pelas montadoras às concessionárias autorizadas, que não se referem a item de segurança, mas a pequenos ajustes que aumentam o conforto do consumidor, deveriam ser disponibilizados para as entidades que reúnem oficinas certificadas ou qualificadas, otimizando o trabalho das mesmas.

Como aumentar o comparecimento aos recalls

Há várias formas de aumentar o comparecimento dos consumidores às convocações realizadas pelas empresas para sanar defeito em produtos lançados no mercado.

Primeiramente, as informações sobre o *recall* devem ser claras e precisas, prestando todos os esclarecimentos necessários para o consumidor sobre o defeito que motivou a convocação. Além disso, deve ser utilizada linguagem de fácil compreensão para um leigo, tendo-se em conta o baixo nível de instrução da maior parte da população brasileira.

Além disso, os avisos de *recall* devem ser veiculados de maneira ostensiva, de modo que não passem despercebidos por uma pessoa de atenção e inteligência medianas.

Em segundo lugar, montadoras e importadoras deveriam colocar à disposição de qualquer interessado a lista de todos os seus *recalls*. A relação deve ser precisa, detalhando o modelo convocado; número de chassi; motivo do *recall*; e possível risco à segurança. Essa listagem pode ser disponibilizada na internet, a exemplo do que já faz a GM, embora sem apresentar a lista completa. Trata-se de procedimento simples, de baixo custo e de grande utilidade pública.

As concessionárias também devem ter essa informação acessível para qualquer interessado. Dessa forma, terão uma garantia de que os veículos usados que revendem não têm *recall* pendente.

O Denatran também precisa ser informado pelas montadoras e importadoras sobre os *recalls* realizados e repassar essa informação aos órgãos estaduais e municipais. As autoridades de trânsito são responsáveis pela segurança nas vias públicas e devem zelar pela segurança de todos, inclusive pedestres, evitando, por exemplo, atropelamentos causados por defeito de fabricação no sistema de freios de determinado veículo.

Atualmente, o procedimento das autoridades de trânsito é contraditório: um veículo pode ser proibido de trafegar por estar com o extintor de incêndio fora da validade; não se proíbe, contudo, a circulação de automóvel que não compareceu ao *recall* devido ao risco de pegar fogo, como é o caso de vários exemplares de Fiat Tipo, Renault 19, entre outros.

A rigor, o DPDC, deveria receber a lista de *recall* das empresas e fornecer esses dados ao Denatran, o que infelizmente não tem acontecido. Essa omissão revela que o *recall* de veículos automotores recebe daquele órgão o mesmo tratamento dispensado ao *recall* de um liquidificador. O *recall* de veículo automotor é encarado pelo DPDC apenas como uma questão de direito do consumidor, sem considerar as suas graves implicações referentes à segurança pública.

Entendemos que veículo relacionado para *recall* que não atendeu ao chamado não poderá ser autorizado a circular nem ter a respectiva licença renovada, enquanto não for sanado o defeito.

O Denatran impede a renovação da licença por questões que não acarretam qualquer perigo à segurança pública, como, por exemplo, a pendência de multa. É uma contradição, portanto, renovar a licença em apreço na hipótese de veículo com possível defeito grave, passível de comprometer a segurança do motorista e de terceiros.

As autoridades deveriam exigir dos proprietários de veículos convocados a comprovação de seu efetivo comparecimento para sanar o problema, mediante a apresentação de documento fornecido pela montadora ou importadora. Atualmente, quem atende ao *recall* não recebe qualquer documento que comprove a realização do serviço.

De acordo com o atual Diretor do Denatran, Aílton Brasiliense, provavelmente em 2004, será implementada a Inspeção Veicular prevista no art. 104 do Código de Trânsito Brasileiro - CTB. Através desse procedimento, a autoridade de trânsito checará anualmente itens de segurança e de emissão de poluentes dos veículos inspecionados. Aqueles veículos cujos proprietários não comprovarem o atendimento a *recall* serão reprovados e poderão ser retidos conforme previsto no CTB.

A proibição de circulação evitará que cerca de 2.000.000 (dois milhões) de veículos continuem trafegando sem atender ao chamado de *recall*. Além disso, especialistas em

segurança veicular estimam que aproximadamente 20% da atual frota circulante não será aprovada na referida inspeção, por causa de outros problemas, como por exemplo, aqueles decorrentes de falta de manutenção adequada.

A inspeção veicular, entretanto, está prevista no CTB apenas para veículos com mais de três anos de fabricação. Conseqüentemente, muitos veículos novos e seminovos que já foram objeto de *recall* não seriam inspecionados e continuariam a circular sem restrições. Seria o caso, por exemplo, da picape S-10 e da Blazer 2003, convocadas duas vezes nos primeiros quatro meses do ano de 2003, para sanar possível defeito no sistema de freios e na fixação das rodas.

Isto confirma a necessidade de impedir o licenciamento dos veículos convocados que não comparecem ao *recall*, para não termos carros circulando por mais de dois anos com defeito grave, simplesmente porque não estão sujeitos à referida inspeção veicular nos três primeiros anos.

O controle do comparecimento ao *recall* através do licenciamento anual impediria que fossem vendidos veículos com *recall* em aberto. No momento de checar a documentação do carro, essa pendência seria evidenciada e o *recall* teria que ser atendido para que a venda fosse concluída.

Dessa forma, teríamos instrumentos para assegurar que o comparecimento aos *recalls* fosse praticamente de 100%, tornando desnecessárias as diversas reconvocações feitas pelas empresas.

Comunicados mais eficazes

As montadoras precisam ser mais eficazes em seus comunicados de *recall*. O CDC dispõe expressamente que os fornecedores têm o *dever de informar* o público consumidor sobre as características de seus produtos e que a informação deve ser clara e ostensiva.

É preciso ressaltar que as empresas da indústria automobilística fabricam veículos no Brasil desde 1953, mas adotaram a prática de efetuar *recalls* com regularidade somente após as determinações incisivas do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Foram quase 40 anos, portanto, de silêncio sobre defeitos de fabricação de veículos.

Não basta, entretanto, simplesmente publicar avisos de *recall* para cumprir eficazmente as determinações legais. Muitos comunicados veiculados na mídia são *enganosos por omissão* e violam o direito dos consumidores à informação adequada.

Os comunicados devem esclarecer o risco à segurança do consumidor e de terceiros, bem como a urgência do comparecimento à concessionária mais próxima. O proprietário do veículo convocado deve ficar ciente de que poderá ser responsabilizado civil e criminalmente na hipótese de ocorrência de acidente por causa do defeito motivador do *recall*, se restar comprovado que não atendeu à convocação por negligência. A linguagem utilizada tem que ser clara e compreensível por leigos de inteligência mediana.

A carta ao proprietário deve ser enviada num modelo específico de envelope, facilmente identificável pelo destinatário, como é feito nos EUA. Esse cuidado permite a percepção imediata de que se trata de correspondência acerca de informação grave ao invés de mala direta publicitária.

Montadoras e importadoras devem estabelecer convênios com oficinas certificadas ou credenciadas junto aos órgãos de trânsito municipais, a fim de facilitar o atendimento ao *recall* nas localidades onde não exista concessionária da marca. Esse procedimento evita a onerosidade

excessiva atualmente imposta aos consumidores que residem em locais distantes. Estes, muitas vezes, são obrigados a viajar centenas de quilômetros para comparecer a uma convocação referente a um reparo simples e facilmente executável por qualquer mecânico como, por exemplo, a troca de uma mangueira de combustível.

Os avisos de *recall* devem ser enviados igualmente ao Denatran, que por sua vez, tem o dever de comunicá-los imediatamente aos Detrans, independentemente da veiculação na mídia. No mesmo passo, o DPDC deve informar oficialmente os Procons, bem como as polícias e demais entidades potencialmente interessadas.

O Denatran deve ser o responsável pelo envio da correspondência sobre o *recall* a todos os convocados. O referido órgão possui, em seu poderoso banco de dados, informações atualizadas sobre os atuais proprietários dos veículos objeto da convocação.

Várias montadoras manifestaram publicamente seu interesse em delegar essa atribuição ao Denatran, por ocasião da audiência pública da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, realizada em maio de 2002.

O referido envio, evidentemente, deve ser pago pelas empresas que realizam a convocação. Um valor razoável é o equivalente a 10% do custo médio estimado para o reparo de cada veículo. A receita arrecadada pelo Denatran com esse procedimento absorveria os custos envolvidos com a remessa da correspondência e também poderia ser utilizada para financiar a criação da agência regulatória do setor, conforme proposto anteriormente.

As empresas da indústria automobilística devem utilizar as respectivas assessorias de imprensa para que a realização de seus *recalls* seja divulgada da forma mais ampla possível junto aos meios de comunicação.

A internet também poderia ser utilizada para divulgar o aviso de *recall* para os convocados que tenham fornecido *e-mail* no momento da aquisição de seu veículo.

Com a implementação dessas sugestões, as empresas da indústria automobilística seguramente farão com que o comparecimento ao *recall* seja muito maior que o registrado atualmente.

Por uma CPI do Recall

O *recall* pertinente ao cinto de segurança do Corsa e a mobilização de várias forças, dentre as quais entidades recém-criadas como a Anvemca (Associação das Vítimas de Concessionárias e Montadoras), estimularam deputados federais a convocarem várias audiências públicas para tratar do assunto *recall*.

Executivos de praticamente todas as montadoras atuantes no Brasil e da Goodyear compareceram na Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, para explicar o *inexplicável*.

No dia 22/11/2000, o vice-presidente da GM, José Pinheiro Neto, na referida audiência sobre o *recall* do cinto do Corsa, afirmou diversas vezes que o aludido “*recall*” era “*voluntário e preventivo*”. Na mesma ocasião, o Dr. Antonio Hermann Benjamin, Procurador de Justiça do Estado de São Paulo, afirmou: “*Não há recall voluntário no nosso País! Ele é determinado pelo Código de Defesa do Consumidor. Ou há insegurança e periculosidade potencial para o produto ou serviço, e, neste caso, o recall é obrigatório, ou não há insegurança não há por que a empresa, a título, no caso, de reduzir o impacto no mercado da sua atitude, batizar o recall, que é obrigatório, de facultativo*”.

O ilustre Procurador ressaltou que o CDC determina expressamente o dever dos entes públicos (União, Estados, Municípios e DF) de informarem os consumidores, sempre que tiverem conhecimento, sobre a periculosidade de produtos lançados no mercado.

Ponderou, então, que ao deixar de fornecer as informações sobre *recall* ao Poder Público, a empresa não somente descumpre o seu dever de informar aos consumidores como também inviabiliza o *dever de informar* do Poder Público. Finalizou o ilustre Procurador de Justiça, ressaltando o risco das generalizações, que “*como regra, não há montadora brasileira que esteja cumprindo o art. 10 do Código*”.

O *recall* não é voluntário. Ainda assim, dependemos da iniciativa das empresas em informarem a periculosidade do produto às autoridades competentes, quando supostamente tomam conhecimento da mesma. Na sistemática atual, são as empresas que decidem *o que é perigoso e quando é conveniente* revelar essa informação.

Precisamos de investigações independentes realizadas com imparcialidade por uma agência especializada em segurança no trânsito. A referida entidade poderia ser um braço do nosso Denatran ou adotar a roupagem jurídica de uma autarquia especial vinculada ao Ministério dos Transportes, como ocorre em vários países do mundo.

Conforme relatamos no início desta obra, Izaltino faleceu em capotamento no qual o cinto de segurança de seu Corsa se desprende do respectivo suporte, arremessando-o brutalmente para fora do veículo. Mais de 1 ano depois do referido acidente, a GM ainda testava o cinto do Corsa e deliberava se era o caso de proceder-se ao *recall*. Enquanto isso continuavam a acontecer acidentes de consumo, sendo pelo menos mais um com vítima fatal.

Outro ponto importante é aplicação rigorosa dos ditames da Portaria 789/01, que regulamenta o *recall*, fruto das mencionadas audiências públicas, de matérias publicadas na imprensa e da contribuição da Anvemca (Associação das Vítimas de Montadoras e Concessionárias de Automóvel).

Na Câmara dos Deputados, o então deputado federal Luiz Ribeiro do PSDB-RJ, apresentou projeto para tornar a legislação mais severa com relação ao *recall* de veículos. O aludido parlamentar não foi reeleito, mas o seu projeto felizmente foi encampado pelo ilustre deputado Marcelo Ortiz do PV-SP, que o aprimorou e o reapresentou na Comissão da Câmara como projeto-de-lei nº 323/2003.

Nossos parlamentares têm demonstrado interesse no tema e as audiências públicas da Câmara dos Deputados têm sido essenciais para dar visibilidade ao lado obscuro da indústria automobilística. A Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara, em especial, tem prestado inestimável serviço de utilidade pública. É importante, contudo, que sejam aprofundadas as investigações com a instauração de uma **CPI do Recall**.

Conclusão

Nesta obra, não pretendemos desacreditar empresas nem fomentar discórdias entre as montadoras e seus clientes. Nossa intenção é contribuir para que haja a necessária harmonia nessa importante relação de consumo, que repercute na segurança de terceiros que trafegam pelas vias públicas.

Analisamos o *recall* de veículos no Brasil, sobre o que tecemos críticas bem intencionadas e construtivas, com inúmeras sugestões para aprimorar os procedimentos adotados em nosso País. Esperamos ter contribuído para informar os consumidores a respeito de seus direitos e deveres. Nossa expectativa, igualmente, é que as empresas do setor

compreendam que enganar o consumidor, ainda que por omissão, é o caminho mais curto para o descrédito.

Vivemos em uma nova era, onde não é suficiente ter um bom produto, uma boa rede de vendas e marca forte. É preciso que a empresa consiga transmitir para a sociedade o seu genuíno compromisso social e seu respeito com o consumidor. Muitas vezes, isto significa ter que vir a público reconhecer os próprios erros, expondo abertamente as suas vulnerabilidades, com transparência, linguagem clara e sem qualquer subterfúgio.

Por mais rigoroso que seja o controle de qualidade qualquer processo industrial é passível de falhas. A sociedade e os consumidores estão cientes disso. O que não é aceitável é que as empresas omitam defeitos graves de fabricação que podem ceifar vidas humanas.

O legislador presenteou os consumidores com soluções extremamente eficientes para tutela de seus direitos. Nosso desafio é conscientizar a sociedade para que estas ferramentas sofisticadas sejam experimentadas em sua plenitude, de modo que a mera potencialidade de seu uso, torne desnecessária a sua efetiva utilização.

Por fim, terminamos com a célebre frase do pai da indústria automobilística, Henry Ford, que deve servir de inspiração para as empresas do setor: *“O consumidor é o elo mais fraco da economia e nenhuma corrente pode ser mais forte do que o seu elo mais fraco”*.

Autor

Rodolfo Alberto Rizzotto é formado em Economia pela PUC-Rio, em Direito pela Cândido Mendes-RJ e mestre em planificação turística pela Scuola Internazionale di Scienze Turistiche de Roma, na Itália. Em sua trajetória profissional, sempre atuou em atividades especialmente voltadas ao setor da indústria de viagens.

O autor já publicou mais de 1000 (um mil) artigos nos principais jornais do País e realizou inúmeros estudos para publicações estrangeiras. Nos últimos anos, tem dedicado especial atenção à redução dos acidentes automobilísticos que vitimam mais de 300.000 pessoas por ano no Brasil. Atualmente, é editor do www.estradas.com.br <<http://www.estradas.com.br>>, da Revista das Estradas e presta consultoria.

Bibliografia

Audiências Públicas da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias

1) Discussão sobre o aumento do número de *recalls* das empresas montadoras de veículos.
Número: 0382/02 Data: 08/05/02

2) Discussão acerca da qualidade do pneu Wrangler 215/80, produzido pela empresa Goodyear.
Número: 001129/01 Data: 16/10/01

3) Esclarecimentos sobre os motivos do *recall* de veículos da General Motors, demorada comunicação aos consumidores e possíveis indenizações. Número: 001119/00 Data: 22/11/00

Código Civil

Código Penal

Código de Defesa do Consumidor

Código de Trânsito Brasileiro

Portaria N° 789, de 24 de agosto de 2001

Projeto de Lei PL - 7111/2002 sobre recall do Deputado Federal Luiz Ribeiro

Projeto de Lei PL - 323/2003 sobre recall do Deputado Federal Marcelo Ortiz

Requerimento do Deputado Federal Renato Cozolino solicitando audiência pública com a Mercedes Benz REQ - 72/2003 CDCMAM
Crimes Corporativos de Russel Mokhiber Editora Scritta - 1995
Unsafe at Any Speed – Ralph Nader

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Noticiário da Agência Câmara – www.camara.gov.br
Ministério da Justiça - www.mj.gov.br
Notícias do DPDC - www.mj.gov.br/DPDC/noticias2003.htm
Procon-SP - www.procon.sp.gov.br
Revista das Estradas - diversas matérias e editoriais
Estradas.com.br - www.estradas.com.br
Foram lidas inúmeras notas e matérias dos veículos de comunicação abaixo relacionados e visitados os respectivos sites na internet.
Revista Veja
Revista Época
Revista Quatro Rodas
Revista Isto é
Revista Auto Esporte
O Estado de São Paulo
Folha de São Paulo
O Globo
Jornal do Brasil
Estado de Minas Gerais
Jornal do Comércio do Rio de Janeiro
Jornal do Comércio de Pernambuco
Diário de Pernambuco
O Povo de Fortaleza - CE
Correio Braziliense
A Tarde de Salvador
Zero Hora de Porto Alegre - RS
Jornal Nacional - TV Globo
Fantástico - TV Globo
TVE (vários programas)
TV Record - Noticiário do Boris Casoy
New York Times
Los Angeles Times
Chicago Tribune
Internet:
Associação Nacional das Vítimas das Montadoras e Concessionárias de Automóvel (Anvemca)
- www.anvemca.com.br
Consultor Jurídico - www.consultorjuridico.com.br
www.chevrolet.com.br
www.ford.com.br
www.renault.com.br
www.anfavea.com.br
www.automotivebusiness.com.br
www.nhtsa.dot.gov
www.nhtsa.gov
www.trasportinavigazione.it
www.stj.gov.br
www.stf.gov.br

Lista dos recalls realizados no Brasil

Esta é a relação mais completa publicada com *recalls* realizados no País desde que entrou em vigor o CDC em 1991. Totalizamos 4.219.163 (quatro milhões duzentos e dezenove mil e cento e sessenta e três) veículos convocados por montadoras, importadoras e fabricantes de pneus, por defeito grave de fabricação, referentes a 225 modelos das diferentes marcas. Estimamos que existam pelo menos mais 200.000 (duzentos mil) veículos dos quais não conseguimos obter o número exato dos convocados para *recall*.

A relação dos *recalls* está disponível no www.estradas.com.br, com as eventuais atualizações. A lista poderá ser divulgada por terceiros mediante autorização escrita do autor e citação da fonte, com o devido destaque e indicação do www.estradas.com.br.

Alguns modelos são campeões de *recall*. O Corsa é o veículo com maior número de convocações na história da indústria automobilística brasileira superando os 1.800.000 (um milhão e oitocentos mil) veículos convocados. Da GM os modelos S10 e Blazer também apresentam muitas convocações em relação à sua produção total e pela variedade de problemas.

O maior *recall* foi realizado pela GM em 2000 convocando 1.300.000 (um milhão e trezentos mil) veículos, o segundo pertence à VW com 500.000 (quinhentos mil) realizado em 1995. O terceiro é da GM com quase 500.000 (quinhentos mil) modelos Corsa. A Fiat aparece em 4º lugar com o *recall* do cinto de segurança, que a empresa diz não ser *recall*, mas teve direito a reconvocação posteriormente, envolvendo 320.000 (trezentos e vinte mil carros).

Os veículos Renault registram vários casos de *recall* relativos a mangueira de combustível, com risco de incêndio, o que pode indicar falha no controle de qualidade desse item. Air Bag aparece em inúmeras convocações brasileiras e internacionais que motivaram *recalls* no Brasil. Esse item de segurança precisa ser melhor avaliado pelo próprio consumidor.

Lendo a relação, o leitor poderá entender melhor os problemas de cada montadora e importadora. Apesar de aparecerem inúmeros *recalls* dos modelos da Chrysler, atualmente Daimler Chrysler, isto não significa que sejam veículos menos confiáveis, apenas que refletem as convocações realizadas nos EUA, que a empresa também realiza no mercado brasileiro.

Se no Brasil o governo fiscalizasse os veículos com defeito com o mesmo rigor das autoridades norte-americanas, teríamos muitos mais *recalls* do que atualmente registramos. Não há razão para acreditarmos que os modelos da Chrysler norte-americana sejam inferiores aos veículos produzidos no Brasil.

Muitos modelos importados são convocados no exterior, mas os *recalls* não são registrados no Brasil, o que confirma ser necessário que autoridades, entidades e proprietários de veículos acompanhem esses *recalls* para preservarem direitos. O fato de uma montadora aparecer mais vezes na lista não significa que seus veículos sejam inferiores, afinal, não sabemos se realmente todas estão informando publicamente todos os *recalls* que deveriam ser divulgados.

NOTAS TÉCNICAS:

Apresentamos a relação de *recalls* por ano e mês da convocação.

VEÍCULOS CONVOCADOS: Indica o número total de veículos convocados. Nesses casos, há *recalls* que, pelo mesmo motivo, envolvem modelos diferentes da mesma marca. É comum a empresa fornecer apenas o número total de veículos, incluindo os diferentes modelos. Nesses casos, indicamos que o número principal refere-se também aos veículos convocados abaixo, restringindo-se aos da mesma marca.

CHASSI: indica o número dos chassis dos veículos convocados. Há casos que não foi possível obter a relação dos mesmos ou que foram convocados todos os veículos produzidos no Brasil ou em circulação no País.

NI= Não informado

ATENÇÃO:

A legislação brasileira não permite que seja estabelecido limite de prazo para *recall*. É considerado, do ponto de vista legal, tempo indeterminado. Podendo ser realizado anos depois da convocação oficial, quando o consumidor tomar ciência do *recall*.

Recalls anteriores ao Código de Defesa do Consumidor

A Volkswagen realizou um *recall* em 1988 do modelo Santana, que alega ter sido o primeiro do país, mas a GM realizou outro em abril de 1983 com modelo Chevette 82 e 83 que envolveram 83.000 veículos para corrigir defeito num parafuso do freio dianteiro. A Ford, entretanto, teria sido a pioneira ao convocar cerca de 50.000 proprietários de Corcel em 1970 por problema, relativamente simples, que afetaria a estabilidade do veículo. Não há registro de *recalls* de Fusca, Kombi (anterior ao CDC), apesar de terem sido dos primeiros veículos produzidos. Da mesma forma modelos luxuosos como Landau, Galaxie, Dodge Dart, Dodge Charger entre outros, não apresentou registro de *recall*.

Agradecemos a quem tiver informações sobre outros *recalls*, que não apareçam nessa lista, que nos informem enviando carta ou e-mail para estradas@estradas.com.br. Da mesma forma, correções e informações adicionais sobre os *recalls* publicados, serão bem-vindas. No www.estradas.com.br estarão disponíveis mais detalhes sobre alguns dos recalls publicados nessa obra, mas que não foram possíveis informar no livro, por questão de espaço ou diagramação.

Recall

Para maiores informações ou reclamações, os consumidores poderão procurar o Procon de sua localidade ou o DPDC, através do e-mail dpdc@mj.gov.br ou pelo fone (61) 429-3942.

Relacionamos a seguir os telefones de várias empresas que poderão ser úteis para checar dúvidas com relação a recall do seu veículo. Como a relação de *recall* desse livro é muito extensa e envolve milhões de veículos é possível que algum modelo, principalmente número de chassi possa ter sido digitado equivocadamente. Por isso, caso tenha dúvidas, ligue para a montadora ou importadora do veículo. Da mesma forma, há registro de casos de problemas que motivaram *recall* e que aparecem em alguns veículos cujo número do chassi não fez parte de convocação. Nesses casos, procure a empresa em primeiro lugar. Não estando satisfeito recorra aos órgãos de defesa do consumidor.

Segundo o DPDC, qualquer pessoa, cujo veículo foi relacionado para *recall*, pode levá-lo à concessionária para corrigir o defeito quando tomar conhecimento da convocação, independente de quanto tempo tenha decorrido da data da publicação do *recall*.

Informações:

AUDI - (11) 3879-9030 - www.audi.com.br
BMW - 0800-553578 - www.bmw.com.br

CITROEN - 0800-118088 - www.citroen.com.br
DAEWOO - (011) 3675-2555 - e-mail: recall@dmmotors.com.br
DAIMLER CHRYSLER - 0800-7037150
FIAT - 0800-7071000 - www.fiat.com.br
FIRESTONE/BRIDGESTONE - 0800-161718
FORD - 0800-7033673 - www.ford.com.br
GM - 0800-194200 - www.meuchvrolet.com.br
GOODYEAR - 0800-161654 - www.goodyear.com.br
HONDA - 0800-171213 - www.honda.com.br
LAND ROVER - 0800-7012992 - www.landrover.com.br
MICHELIN - 0800-909400 - www.michelin.com.br
MITSUBISHI - 0800-7020404 - e-mail: sac@mmcb.com.br
NISSAN - 0800-111090 - www.nissan.com.br
PEUGEOT - 0800-7032424 - www.peugeot.com.br
PIRELLI - 0800-787638 - www.pirelli.com.br
TOYOTA - 0800-70 30 206 - www.toyota.com.br
VOLVO - 0800-411199 - www.volvo.com.br
VW - 0800-195775 - www.vw.com.br

Procons estaduais no Brasil:

Acre – (68) 223-7000 / Alagoas – (82) 315-1792
Amapá – (96) 217-0010 / Amazonas – 0800-921512
Bahia – (71) 321-4228 / Ceará – 0800-858001
Distrito Federal – 1512 / Espírito Santo – 0800-391512
Goiás – (62) 229-4542 / Maranhão – (98) 231-0021
Mato Grosso – (65) 624-8481
Mato Grosso do Sul – (67) 724-4105
Minas Gerais – (31) 3335-3247 / Pará – (91) 242-1448
Paraíba – (83) 241-6394 / Paraná – 0800-411512
Pernambuco – 1512 / Piauí – (86) 222-5570
Rio de Janeiro – 1512 / Rio Grande do Norte – (84) 212-1218
Rio Grande do Sul – (51) 3286-8200
Rondônia – (69) 216-5930 / Roraima – 0800-28095
Santa Catarina – (48) 216-1518 / São Paulo – 1512
Sergipe – 08000-7037979 / Tocantins – (63) 218-2301