

Respeito aos consumidores

Há pouco mais de um mês, o jornalista Decio Viotto, editor-assistente de Ciência e Tecnologia, recolheu na secretária eletrônica uma curta mensagem: "Meu nome é Jaílton. Por favor, retorne a ligação". Às nove palavras seguia-se um número de telefone. Paulista de Jundiá, 43 anos, Viotto é um repórter genuíno, circunstância que o faz portador de curiosidade incontrolável. Ligou de volta, animado pela intuição de que o recado seria o prólogo de uma boa reportagem. Acertou.

Hoje morando em Caraguatatuba, no litoral norte de São Paulo, Jaílton Jesus da Silva relatou-lhe os quatro acidentes sofridos a bordo de sua picape Bonanza 93, fabricada pela General Motors. O primeiro o surpreendeu quando o veículo mal completara 2 mil quilômetros. Ocorrerá algum problema com o sistema de freios. Os seguintes foram uma espécie de reprise: as rodas traseiras travaram e a picape se descontrolou. Jaílton não sofreu ferimentos, mas consumiu milhares de reais em oficinas mecânicas.

Só mais tarde descobriu que a picape estava em recall. Traduzindo: depois de constatar que todas as unidades daquele modelo apresentavam a mesma falha nos freios, a fábrica convocara seus proprietários a procurar qualquer concessionária para a correção do defeito. O problema é que Jaílton não havia recebido o aviso. Inconformado, fundou a Associação Nacional das Vítimas de Montadoras e Concessionárias Automobilísticas, a Anvemca, e está processando a GM.

O depoimento do ex-açougueiro transformado em ativista dos direitos do consumidor estimulou o repórter de ÉPOCA, dono de um Gol 1.0 recém-comprado, a investigar a questão dos defeitos de fabricação camuflados por designs futuristas e vistosas latarias. Durante três semanas conversou com peritos, engenheiros mecânicos, vítimas de acidentes. Consultou pesquisas internacionais, recolheu casos exemplares registrados em outros países.

A experiência convenceu Viotto de que é preciso ampliar o horizonte: "O trinômio motorista-veículo-estrada deveria somar-se a outro: sociedade-montadoras-governo. Se os motoristas estiverem bem preparados, se o governo vigiar com rigor o cumprimento das leis, se as empresas forem transparentes, recalls tenderão a diminuir". O ideal é que desapareçam para sempre. Num país como o Brasil, contudo, o recall amplamente divulgado é ainda uma novidade – muito bem-vinda, aliás. Montadoras brasileiras e empresas de importação, até recentemente, preferiam passar ao largo do tema. Agora, tratam de antecipar-se a eventuais denúncias e apressam a correção de falhas.

Bom para as empresas. Ótimo para os consumidores.

Fabiano Accorsi/ÉPOCA



Viotto: uma mensagem lacônica o levou a descobrir um novo mundo

AUGUSTO NUNES, DIRETOR DE REDAÇÃO



A SERVIÇO DOS LEITORES

Nossos telefones

Central Globo de Atendimento ao Cliente

(diariamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, das 8 às 20 horas)

- ▶ São Paulo: (11) 3362-2000 e fax 3766-3755
- ▶ Belo Horizonte: (31) 3218-5700
- ▶ Brasília: (61) 429-0400
- ▶ Curitiba: (41) 331-1000
- ▶ Porto Alegre: (51) 287-1000
- ▶ Recife: (81) 463-5150
- ▶ Rio de Janeiro: (21) 824-0400
- ▶ Salvador: (71) 355-8182
- ▶ Internet: <http://www.editoraglobo.com.br> na seção Fale Conosco

Assinaturas

(diariamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados, das 6 à 0 hora)

- ▶ São Paulo: (11) 3362-2000
- ▶ Belo Horizonte: (31) 3218-5700
- ▶ Brasília: (61) 429-0400
- ▶ Curitiba: (41) 331-1000
- ▶ Fortaleza: (85) 466-3700
- ▶ Porto Alegre: (51) 287-1000
- ▶ Recife: (81) 463-5150
- ▶ Rio de Janeiro: (21) 824-0400
- ▶ Salvador: (71) 355-8182
- ▶ Internet: <http://www.editoraglobo.com.br> na seção Assine

AssinaFácil ÉPOCA

Você pode fazer uma assinatura mensal da revista ÉPOCA e receber em seu endereço quatro exemplares semanais. O débito mensal será feito diretamente na fatura de seu cartão de crédito ou em sua conta corrente bancária.

Importante

Ao fornecer seus dados cadastrais para a compra de publicações da Editora Globo, seu nome passa a ser incluído em lista específica de clientes especiais para envio de material de divulgação e promoção de produtos da Editora Globo ou de terceiros. Caso não concorde, basta escrever para a Central Globo de Atendimento ao Cliente – Caixa Postal 1524 – CEP 01059-970 – São Paulo – SP.

Nossos endereços

Redação e correspondência

- ▶ São Paulo: Av. Jaguaré, 1485 (sede)
CEP 05342-900 – São Paulo, SP
Tel.: (11) 3767-7000
Fax: (11) 3767-7003
- ▶ Rio de Janeiro: R. Lauro Muller, 116
37ª andar – sala 3706 – Torre Rio Sul
Botafogo
CEP 22290-160 – Rio de Janeiro, RJ
Tel.: (21) 244-9000
Fax: (21) 244-9001
- ▶ Brasília: Centro Empresarial Assis
Chateaubriand – bloco 2 – salas 701
a 716 – SRTS, quadra 701
CEP 70340-906 – Brasília, DF
Tel.: (61) 316-9501
Fax.: (61) 323-2054

Números atrasados

A Editora Globo atenderá aos pedidos, havendo disponibilidade em estoque, com acréscimo de 10% sobre o preço da edição atual, por intermédio de jornalheiros ou pelo Distribuidor Chinaglia de sua cidade.

Na Internet

<http://www.epoca.com.br>