

# ESTADÃO DE HOJE | ECONOMIA & NEGÓCIOS

Segunda-Feira, 22 de Fevereiro de 2010 | [Versão Impressa](#)

## No Brasil, recall incomoda pouco

Mesmo casos graves não afetam vendas de carros nem de marcas

Cleide Silva



**PRESSÃO** - Fábrica da Volks no ABC paulista: recall do Fox só saiu depois de interferência do DPDC, órgão de defesa do consumidor

A Toyota, empresa que sempre cultivou uma imagem de perfeição, enfrenta um bombardeio de críticas por causa do megarecall de mais de 8 milhões de veículos, a maioria nos Estados Unidos. Analistas internacionais avaliam até a possibilidade de a crise de imagem levar a empresa a perder o posto de maior montadora do mundo alcançado no ano passado.

O consumidor americano, mesmo habituado a inúmeros recalls ? prática iniciada nos anos 60 ?, demonstrou sua insatisfação em janeiro, quando as vendas da marca caíram 16%, queda bem maior que o das outras empresas. No Brasil, onde convocações em massa para corrigir defeitos de fabricação começaram há duas décadas, o consumidor não demonstra a mesma fúria.

Empresas que fizeram recalls polêmicos, como o do Chevrolet Corsa, em 2000, e o do Volkswagen Fox, em 2008, não foram massacradas pelo mercado. Ambas seguem no grupo das três maiores montadoras em atividade no País e os dois modelos permanecem na lista dos dez mais vendidos.

"O americano tem uma cultura diferente, está sempre calculando o que pode ganhar ou perder numa situação", diz Paulo Roberto Garbossa, da consultoria ADK. Além de indenizações por acidentes e mortes, donos de Toyota estão entrando com ações por causa da desvalorização dos carros após as sucessivas convocações. "Coisa de US\$ 200 a US\$ 300 por veículo", afirma Garbossa.

Em 2000, quando a GM fez o maior recall da indústria brasileira, de 1,2 milhão de Corsas, o modelo vendia pouco mais de 100 mil unidades por ano. No ano passado, vendeu mais de 170 mil. O recall foi motivado pelo cinto de segurança, que se desprendia. Foram relatados vários acidentes, dois com vítimas fatais.

A GM foi criticada por ter demorado a reconhecer o defeito, acusação que hoje também recai sobre a Toyota. O primeiro acidente com vítima ocorreu em abril de 1999, o segundo em julho do ano seguinte e o recall foi anunciado em outubro.

O Fox também enfrentou uma grave crise. A peça usada para baixar o banco traseiro e ampliar o porta-malas provocou a mutilação de parte de dedos de oito pessoas. A primeira ocorrência foi registrada em 2004, mas o recall só foi feito em 2008, após interferências do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), também pressionado pela mídia.

Rodolfo Rizzotto, responsável pelo site estradas.com, que mantém histórico sobre recalls feitos no País, calcula que, na média, 50% dos consumidores atendem aos chamados.

No ano passado as montadoras realizaram 35 recalls no Brasil, envolvendo 723,8 mil veículos, muito menos que os 1,26 milhão de modelos convocados em 2008 em 27 campanhas. Este ano, em menos de dois meses ocorreram quatro chamamentos envolvendo 394 mil automóveis, mais do que o registrado em todo o ano de 2007, quando 256,3 mil carros tiveram de ser levados às revendas para correção de defeito de fábrica. Os dois recalls mais importantes ocorreram este mês, envolvendo 193,2 mil Gol e Voyage, da Volkswagen, e 186,9 mil Honda Fit.

"O recall tem um lado negativo, que é o reconhecimento de um erro, e o positivo, que é a decisão de corrigi-lo", diz José Roberto Ferro, presidente do Lean Institute, divulgador do sistema de "produção enxuta", típico da Toyota. Para ele, a Toyota errou ao estabelecer estratégia de crescimento rápido e de "perseguir um objetivo não relevante dentro de sua filosofia, o de ser a maior do mundo".

Ferro, porém, acredita que há também um "lado emocional" no episódio. "Os americanos não engoliram o fato de a Toyota ter passado a GM."

Outra polêmica no Brasil é sobre a demora dos órgãos responsáveis, no caso o DPDC e o Denatran, em analisarem acidentes que poderiam levar as empresas a realizarem recall. Um deles envolve o Stilo, da Fiat, com denúncias de que a roda pode se soltar. Há pelo menos 20 supostos casos, alguns com vítimas fatais.

O tema está em análise há quase dois anos, sem que os órgãos cheguem a uma conclusão. Para a Fiat, que fez diversos testes, as rodas não são a causa do acidente, pois teriam se soltado após o impacto.

Outro caso nas mãos do Denatran é o do Chevrolet Vectra, com denúncias de incêndios causados pela explosão do tanque de combustível, problema não reconhecido pela fabricante. O diretor do DPDC, Ricardo Morishita, ressalta que, ao não reconhecerem os defeitos, Fiat e GM estão sujeitas a penalidades como multa de R\$ 3 milhões e detenção de diretores por 2 anos, caso sejam comprovados defeitos de fabricação.

### FRASES

**Paulo Roberto Garbossa**  
Consultoria ADK

"O americano tem uma cultura diferente, está sempre calculando o que pode ganhar ou perder numa situação"

**José Roberto Ferro**  
Presidente do Lean Institute

"O recall tem um lado negativo, que é o reconhecimento de um erro, e o positivo, que é a decisão de corrigi-lo"