

Chineses dão garantia, mas não têm peças para consertar

Motoristas expressam descontentamento com a falta de peças para reposição no site Reclame Aqui - e também nas ruas

Por Marcela Ayres, de Exame.com | 30/09/2011



O simples tráfego de um carro chinês danificado não seria o suficiente para provocar acaloradas discussões, certo? Errado se o veículo em questão tiver recebido um adesivo colado pelo próprio dono com os dizeres "Não tem peças, nem previsão de chegar. Pense num arrependimento!". Fotografado por uma motorista de Fortaleza, no Ceará, o flagra fez barulho nas redes sociais e colocou, mais uma vez, o custo benefício dos automóveis chineses na linha de fogo.

Montadora do automóvel, a Chery se defendeu por meio de sua assessoria de imprensa, afirmando que "o prazo máximo para a entrega de itens disponíveis é de 48 horas". Para os indisponíveis, não há razão que explique a demora de certas peças, pois "trata-se apenas da demanda e da programação de pedidos, que ocorre semanalmente". Em nota, a empresa diz ter quadruplicado o volume de itens nos últimos meses, chegando a um índice de atendimento superior a 80%. Só em setembro, 21 contêineres de peças chegaram ao Brasil.

Se depender da visão dos internautas que registram queixas no site Reclame Aqui, a rede de distribuição ainda tem o que melhorar. De setembro de 2010 até o último dia de agosto deste ano, a Chery recebeu 158 reclamações. Embora todas tenham sido respondidas pela marca, apenas 32% dos usuários afirmaram que voltariam a fazer negócio com a empresa, o maior percentual entre todas as montadoras chinesas instaladas no país.

O número de queixas corresponde a quase 1% dos veículos vendidos pela Chery no mesmo período. Segundo dados da Fenabrave (Federação Nacional da Distribuição de Veículos Automotores) foram 17.176 unidades emplacadas na época. A título de comparação, esta relação é dez vezes maior que a apresentada pela **Fiat**, que encabeça o ranking de vendas com 780.413 unidades comercializadas.

Peso das queixas no Reclame Aqui em relação ao número de veículos vendidos (setembro de 2010 a agosto de 2011):

As maiores do Brasil

Vendas/Queixas (%)

Fiat - 780.413/876 (0,1%)

Volkswagen - 723.363/1.041 (0,1%)

As chinesas instaladas no país

Vendas/Queixas (%)

Chery - 17.176/158 (0,9%)

JAC - 14.483/60 (0,4%)

Embora muitas reclamações em relação à Chery chamem a atenção para a diferença de preço entre os veículos anunciados nas propagandas e encontrados nas concessionárias, a referência à falta de peças invariavelmente aparece entre os comentários. Neste mês, um motorista contou ter furado o pneu do seu QQ depois de ter passado por um buraco. Ele ligou para a Chery para saber onde poderia comprar outro, mas foi informado que a montadora não contava com nenhuma peça disponível.

Outro consumidor relatou ter tido problemas com um Chery Face em agosto. Depois de um defeito impedi-lo de abrir o carro com o botão do alarme, ele foi orientado por telefone a desativar o dispositivo e levar o automóvel para a concessionária. O diagnóstico exigia a troca de um módulo inexistente no estoque. A promessa foi que a peça chegaria em no máximo duas semanas. Por ora, o proprietário permanece rodando sem poder acionar o vidro elétrico ou o alarme. E a previsão de chegada do módulo foi revisada para a segunda semana de outubro - dois meses depois do infortúnio.

Para um internauta de Brasília o problema foi com o Chery Cielo, comprado em junho de 2010 e vendido antes mesmo de completar um ano. Segundo o motorista, o break light caiu na primeira semana, o farol direito permitia a entrada de água e a tampa do porta-malas estava desalinhada. Por estes e outros problemas, o Cielo foi deixado nove vezes na concessionária em exatos nove meses de uso. No total, o veículo ficou parado por 31 dias e seu dono reclama não ter tido acesso ao carro reserva prometido pela montadora em nenhuma ocasião.

Apesar da Chery oferecer três anos de garantia para todos os seus automóveis, a realidade pode ser bem diferente para os proprietários que precisam fazer reparos. É o que acredita José Roberto Ferro, consultor automotivo do Lean Institute. "Algumas empresas entraram de maneira muito agressiva no mercado brasileiro, sem ter um conhecimento claro de qual seria o comportamento dos seus produtos por aqui considerando o nosso tipo de estrada, calçamento e motorista", afirma.

Sem prever com mais precisão o número de peças que seria necessário para suprir a demanda em condições diferentes, emenda Ferro, foram os clientes que saíram prejudicados. "A JAC e a Chery chegaram com volumes grandes para quem está começando, ofertando vários modelos. Mas a China é longe, as peças têm que vir de navio. Então a capacidade de resposta destas empresas muitas vezes é baixa diante do tamanho da demanda conquistada."

Para ele, as montadoras chinesas também têm uma estratégia de entrar com um preço baixo na venda do veículo, esperando recuperar a margem perdida na venda das peças de reposição. Estendendo a garantia dos seus carros até seis anos, a JAC preferiu não se pronunciar. Procurada pela reportagem, a marca alegou não ter constatado queixas sobre a reposição de peças no site Reclame Aqui.

De setembro do ano passado ao fim de agosto deste ano, foram computadas 60 reclamações contra a montadora, a segunda chinesa em número de vendas no país. Entre os principais protestos, figuram a falta de veículos para a pronta entrega e a existência de peças defeituosas.