

OF/SIN – 028/11
22 de fevereiro de 2011

ASSOCIADOS SINCODIV/ES**AT.: TITULARES E GERENTES DE PÓS VENDAS****REF.: RECALLS CORRIGIDOS**

A partir do dia 15 de março, entra em vigor a Portaria conjunta nº 69, entre a Secretaria de Direito Econômico (à qual se subordina o DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor) e o Denatran (Departamento Nacional de Trânsito). O intuito é facilitar o processo de acompanhamento das convocações (recalls) de veículos afetados por falhas de segurança no processo de produção com potencial de provocar acidentes ou danos à saúde das pessoas.

Trata-se de um avanço nas relações de consumo e importante instrumento para melhorar a circulação segura de veículos. Em boa hora o DPDC e o Denatran se uniram para solucionar uma situação que se arrasta há anos e de grande importância. A portaria estabeleceu o prazo de 90 dias, após a publicação no Diário Oficial da União.

Recalls Corrigidos

Assim, a partir de 15 de março, fabricantes e importadores deverão enviar relatórios sobre todos os veículos com defeitos já corrigidos. Daí em diante, as revisões passam a ser quinzenais. Como garantia, as empresas deverão entregar ao consumidor um documento de comprovação do atendimento ao recall. Depois de um ano do anúncio público, os veículos que não compareceram às oficinas terão essa situação explicitada no CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo), documento de validade anual e de porte obrigatório.

De fato, a aceleração das vendas pode provocar desacertos nas linhas de montagem dos fabricantes e seus fornecedores. Há casos também de erros de projeto não detectados no longo processo de desenvolvimento e testes de validação. O conseqüente crescimento da frota circulante só amplia as preocupações.

O aumento de operações de recall é um fenômeno mundial. As empresas estão mais temerosas de se envolverem em processos judiciais. Preferem investigar com profundidade os eventos de campo, mesmo sem ocorrência de acidentes ou fatalidades, e utilizar esse instrumento para se antecipar e defender a imagem da marca e de seus representantes.

Entretanto, no Brasil o índice de comparecimento às concessionárias em função de convocação da fábrica é baixo, variando de 50% a 60% da frota-alvo na média das campanhas. Entre as razões está a impossibilidade de um contato direto entre o fabricante e o consumidor, além dos anúncios

públicos de alcance restrito. O endereço do proprietário de veículo é protegido por sigilo, embora se saiba de vazamentos à revelia da lei com propósitos comerciais.

Muitos motoristas, pressionados pela falta de tempo e o incômodo necessário do recall, acabam adiando e depois se esquecem de resolver o problema. Agora, a Portaria nº 69 obriga a comunicação por meio eletrônico, também ao Denatran, de todas as ocorrências. As informações integram, desde 4 de novembro do ano passado, a base do Renavam (Registro Nacional de Veículos) e podem ser consultadas no site do Denatran (<https://denatran.serpro.gov.br/index2.htm>).

Observação sobre recall no CRLV

É prematuro avaliar se um veículo, com a observação no CRLV e sem a comprovação de que corrigiu o defeito, terá dificuldades no mercado de usados ou sofrerá desvalorização na cotação de preço. Tudo indica que sim, por demonstrar falta de interesse do proprietário em solucionar a pendência e os riscos advindos para a segurança viária.

Por outro lado, as oficinas das concessionárias que, na maioria dos casos estão sobrecarregadas com os programas regulares de manutenção e de intervenções em garantia, deverão se preparar para uma demanda extra e não previsível, no caso dos recalls. Torna-se necessário um planejamento apurado, em colaboração com o fabricante, para que os clientes tenham a melhor assistência sem grande demora no agendamento.

À medida que os proprietários tomarem conhecimento da ressalva no CRLV, as iniciativas para executar os serviços deverão aumentar, especialmente se decidirem colocar o carro à venda. Há tempo, ainda, para adotar providências, pois somente em 2012 o Denatran passará a lançar a informação.

Haveria complicações no caso de recalls que afetam modelos mais antigos. Estes voltariam a procurar as concessionárias das marcas, pois não existem, por enquanto, alternativas fora da rede. A demanda flutuante e picos imprevistos no dimensionamento original das oficinas mostram a possibilidade de estresse ou desconforto tanto para clientes como concessionárias.

Se o índice de atendimento às convocações subir para 90%, em médio prazo, como se prevê, já haveria motivo para comemorar. Por maior que seja o incômodo, nada justifica deixar de manter o carro em ordem, especialmente nos itens fundamentais para a segurança de todos que compartilham ruas e estradas.

Atenciosamente,

José Francisco Costa
Diretor Executivo