



Quando o discurso derrapa na prática

Vânia Soares Lopes é uma típica representante da classe média carioca. Tijuca, conservadora, sempre evitava adquirir carros importados, pois estava completamente tomada por um antiquíssimo e ultrapassado preconceito: não há peças, a assistência técnica não é boa, os projetos dos carros comercializados aqui já seriam obsoletos, os carros enviados para cá seriam os “refugos” que não teriam sido aprovados pelos controles de qualidade das matrizes, etc., etc.

Um dia, em setembro/98, criou coragem e resolveu que já era hora de fazer o que uma grande parte de seus vizinhos estava fazendo, ou seja, comprar um carro importado.

Muitas pesquisas depois, chegou à conclusão de que o carro do qual ela mais gostara era também o mais caro. Tentou resistir, mas cedeu à tentação, estimulada que foi pelas promessas maravilhosas de qualidade e assistência técnica que foram feitas pela concessionária de uma grande montadora francesa, situada em uma cidade da região serrana do Rio.

E, assim, tornou-se uma (in)feliz proprietária de um “top” de linha da mencionada montadora francesa. Aí começou, também, a pior fase de sua vida.

Ela, que jamais havia tido nenhum problema com os onze carros novos que já havia comprado, passou a se tornar uma freqüentadora assídua das oficinas das concessionárias da montadora. Ora era uma pane elétrica que parava o carro e demandava reboque, ora um superaquecimento. Mas, o que mais a incomodava e a deixava apreensiva era o “problema da suspensão”.

Um barulho assustador na parte de baixo do veículo era a grande preocupação de Dna. Vânia. Por duas vezes a montadora substituiu os amortecedores, outra vez trocou os rolamentos e, ao final, em março deste ano, o Chefe da Oficina da concessionária do Rio diagnosticou: o carro tem um problema crônico de suspensão e ele nada mais podia fazer... Ah, se ela tivesse acreditado na “Teoria do Refugio”...

Vânia constituiu um advogado que, antes de qualquer providência judicial, enviou uma carta diretamente ao Presidente da empresa. Nenhuma resposta... A carta foi novamente enviada, desta vez para o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. Sem resposta...

Fundada no Código de Defesa do Consumidor (esta obra prima do Legislador pátrio) foi ajuizada uma ação, em face da montadora e das duas concessionárias envolvidas, que foi distribuída para um Juizado Especial Cível e cujo objeto era um só: queria ser ressarcida pelo aborrecimento, pelo engodo, pela sensação de ter sido enganada o tempo todo, pelo desrespeito, pela desconsideração, pela invasão afrontosa da sua esfera psíquica, pelo que, tecnicamente, é conhecido por dano moral. Não queria um carro novo, não queria conserto, não queria mais nenhuma relação com a montadora. Vânia pedia 40 salários mínimos.

Audiência de Conciliação. As Rés admitem que o carro tem um problema, oferecem-se para consertá-lo (seria a enésima vez), oferecem locar um carro para Vânia, enquanto se faz o reparo, mas exigem que ela deposite a caução do seguro. Nada feito. Outra proposta: oferecem 20 salários mínimos de indenização.



Dna Vânia entusiasma-se e contrapropõe 30. O Conciliador já começa a digitar o acordo. No entanto, a montadora não arreda pé dos 20. Num último esforço, pede-se que as concessionárias entrem com 5 salários mínimos cada uma, e elas se negam... Foi, então marcada a Audiência de Instrução e Julgamento, para outubro, por causa de 10 salários mínimos!!!

Resumo da situação atual: Vânia, que possui uma casa na serra, vai, todo o fim de semana para lá, no famigerado carro, com as crianças, não passa de 80 km/h na reta (a rodovia permite 110) e de 40 km/h na serra. Seu marido vai atrás, dirigindo um caminhão, que é o único outro carro da família, para garantir que, se ocorrer algum problema, ela terá ajuda. Já tentou vender o carro, mas, por ser ética e honesta (o que considera ser uma obrigação), alertou os potenciais compradores sobre o problema crônico do veículo, o que, naturalmente, os afastou.

Enquanto isso, na página da montadora na Internet está ressaltado, em letras garrafais: “O foco da XX é o cliente!”. Este é o discurso. Já a prática...

Ao chegar de uma das viagens acima descritas, Vânia, inconformada, ligou para seu advogado para dizer: -“Estou me sentindo tão humilhada, mas tão humilhada, que, se tivesse coragem, faria como aquele camarada que deixou o carro dele em frente à sede daquela outra montadora e tocou fogo no veículo...”

Calma, Dna. Vânia. O Poder Judiciário vai repor as coisas nos seus devidos lugares.

Date Created

04/09/2000