

Fraude e incompetência na oficina

Testamos o serviço de 24 assistências técnicas e descobrimos falhas na documentação entregue e na execução do trabalho. Em algumas lojas, o microondas enviado para o conserto voltou ainda pior.

Vez ou outra todos nós precisamos recorrer ao serviço de uma assistência técnica para corrigir um defeito ou fazer a manutenção de rotina em um equipamento elétrico ou eletrônico. Para avaliar a qualidade do reparo feito, a correção na cobrança pelo conserto e a garantia pelo serviço, avaliamos 24 assistências técnicas na cidade de São Paulo, entre outubro de

2006 e janeiro de 2007. Levamos aparelhos de microondas para o reparo de um defeito simulado em laboratório e, a partir disso, analisamos o resultado. Encontramos uma assistência técnica que não cobrou pelo serviço porque identificou que o produto ainda estava na garantia, mas também outras que instalaram peças fraudadas ou cobraram por reparos que não fizeram.

Como fizemos o estudo

É a primeira vez que a PRO TESTE avalia o trabalho das assistências técnicas. Para este estudo, usamos microondas simples (sem *grill*), de tamanho médio (cerca de 28 litros), todos similares, das marcas mais vendidas (Brastemp, Electrolux e Panasonic). Todos os aparelhos eram novos e foram comprados exclusivamente para esta avaliação. Mas, antes de serem encaminhados às oficinas, os microondas foram sujos, para que não parecessem novos.

Em um laboratório, foi provocada a queima do fusível principal, um defeito que pode ocorrer se alguém forçar a abertura da porta com o microondas funcionando ou se houver uma variação brusca na tensão elétrica da casa. A queima do fusível é um defeito que impede o funcionamento do aparelho, mas é facilmente identificável e reparável.

Como um consumidor comum face ao defeito, sem nos identificar, ligamos para o SAC de cada marca e pedimos uma indicação de assistência técnica autorizada. Depois, levamos também os aparelhos a assistências técnicas não-autorizadas, que se denominam especializadas (*veja a diferença entre as assistências no quadro da pág. 11*). Afinal, esta é muitas vezes a preferida dos consumidores pela versatilidade, localização ou até mesmo pelo preço cobrado.

Nas oficinas, alegamos ter recebido o aparelho de presente e, por isso, não poderíamos afirmar se ele estava ou não no prazo de garantia. A avaliação da qualidade do serviço foi feita pelo laboratório na volta de oficina.

Recibo e orçamento são necessários

Ao receber um eletrodoméstico para o conserto, a assistência técnica deve fornecer um *recibo de guarda*, com a identificação do aparelho e a data em que foi entregue. Infelizmente, em oito lojas que avaliamos, isso não aconteceu. Em uma delas, a Josemaq, o microondas foi verificado na nossa frente. Assim que o problema foi identificado, apresentaram um orçamento que, aprovado, deu início ao reparo na mesma hora. Por isso, não houve emissão de recibo de guarda. As demais não têm essa desculpa.

O segundo passo é o *orçamento*. Quando definir o reparo necessário, a assistência técnica deve lhe entregar uma ordem de serviço com a descrição do defeito, o serviço necessário, o custo de peças e da mão-de-obra separados, e o tempo que será despendido no conserto.

Se decidir aceitar o orçamento por telefone, tome cuidado. Você pode acabar aprovando um orçamento de R\$ 250, tendo ouvido apenas R\$ 50.

Assim, se a estimativa para o conserto for cara e você quiser fazer outros orçamentos, para comparar e optar pela melhor opção, deve saber o mais detalhadamente possível do que seu aparelho precisa, quanto tempo demorará para estar reparado e quanto isso custará (*veja a*

documentação ideal na pág. 13). Mas fique atento. Se as assistências cobrarem pelo orçamento, o que elas podem fazer desde que avisem você previamente, talvez a comparação nem valha a pena. A exceção são os aparelhos na garantia levados a uma autorizada, que não podem cobrar pelo reparo.

Reparo demorado ou sem previsão

Quando entregamos o aparelho na oficina, esperávamos que as empresas fixassem um prazo para a devolução do aparelho. Isso só aconteceu em três lojas. Em oito outras, tivemos que perguntar. Nessas 11 lojas, o prazo variava de um a cinco dias úteis. Nas 13 restantes, o prazo só nos foi informado quando da entrega do orçamento.

É o mais comum. Afinal, alguns diagnósticos só podem ser dados a partir de uma avaliação mais detalhada. Desta forma a data de entrega é mais precisa. E é melhor a empresa que não fixa de imediato, do que a que não cumpre o que propôs.

Neste estudo, como se tratava da reparação de um defeito simples, consideramos uma semana como prazo máximo aceitável. Assim, ganharam \oplus apenas as que devolveram os microondas até o dia seguinte. Três das piores classificadas (\ominus) demoraram mais de oito dias para finalizar o reparo. Penalizamos também aquelas que

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

não cumpriram o prazo previsto. Foi o caso da Panatronic (quatro dias de atraso).

A Josemaq, que consertou o microondas na hora, foi presuntiva, pois não deixou o consumidor sem o aparelho. Mas não realizou nenhum teste para saber o que provocou a queima do fusível, nem para garantir que o defeito não ocorreria novamente, nem limpou o aparelho depois do conserto. A A.T. Hirata e a EFE não ligaram para passar o orçamento. Nós tivemos que entrar novamente em contato e cobrar. Por isso, tiveram os maiores prazos: 10 e 11 dias, respectivamente.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) determina que as autorizadas façam o reparo em até 30 dias, mas o prazo pode ser estendido para seis meses, desde que você concorde. Se não cumprir, você pode recorrer ao fabricante pedindo uma solução, que pode variar desde um abatimento no preço até a troca por um similar.

As não-autorizadas (especializadas), como não são representantes legais do fabricante, não estão sujeitas ao prazo-limite de 30 dias. Se não cumprirem o prazo, você deve recorrer diretamente à Justiça.

Muita criatividade na troca da peça

Para avaliar a qualidade do reparo, não analisamos apenas se o aparelho voltava a funcionar, mas também o que foi feito e a peça trocada. Para o defeito que simulamos, o procedimento correto é trocar o fusível queimado por outro certificado e com as mesmas características.

Todas as assistências devolveram os aparelhos funcionando. Mas apenas a autorizada Lab Serv e a especializada Sat Service usaram peças idênticas às originais. Se a troca for feita por uma peça inadequa-

da, o reparo pode durar menos ou até mesmo vir a causar outro defeito. Catorze empresas fizeram o reparo sem usar peças certificadas (□). Outras três ainda usaram peças com características de amperagem diferentes (⊖), o que poderia até danificar o aparelho.

Porém, foi na qualidade da peça usada na troca que as empresas mostraram mais criatividade: instalaram fusíveis queimados, com fios enrolados ou soldados (veja as fotos na pág. ao lado). Reparos deste nível podem fazer o microondas começar a soltar fumaça e outros gases tóxi-

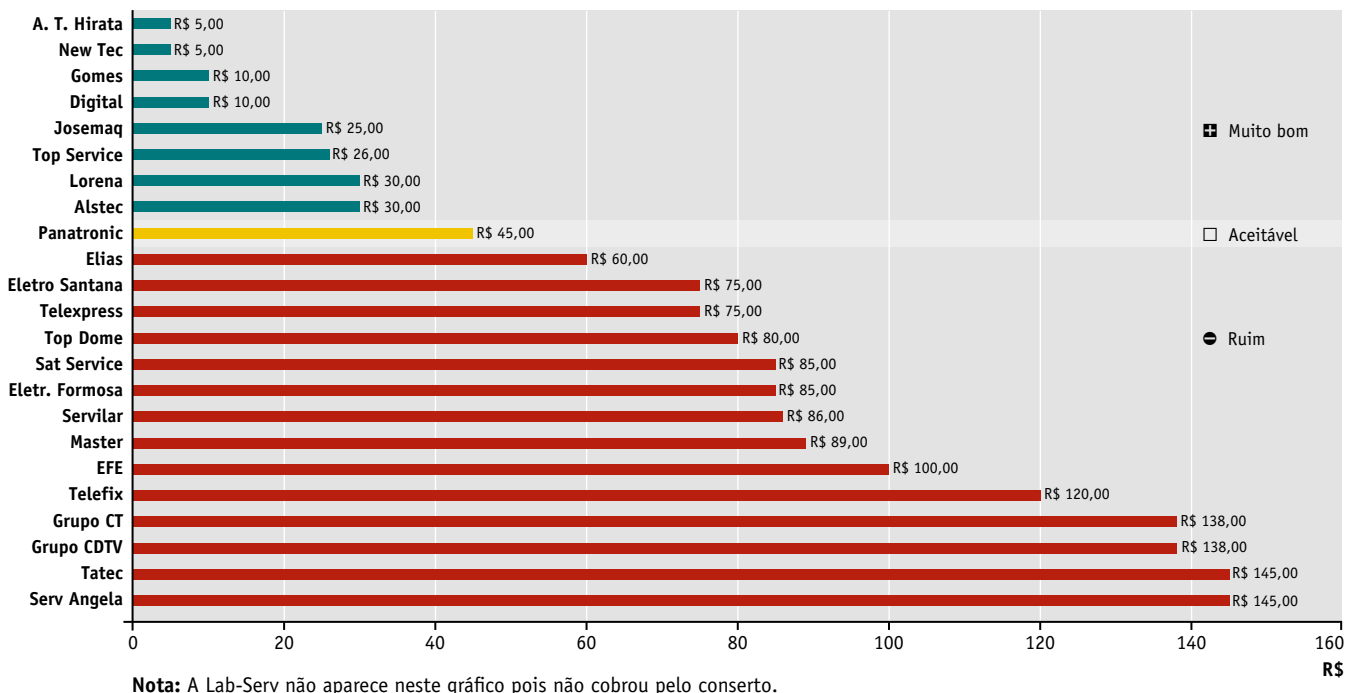
Mandar conserto ou comprar um novo?

O preço influencia muito na hora de avaliar um orçamento de assistência técnica. Dependendo do valor apresentado, você pode pensar se vale a pena realizar o serviço nesta ou em outra loja, ou até mesmo se não é melhor comprar um aparelho novo. Porém, este não deve ser seu único critério de decisão. Vimos neste estudo que o preço não garante a qualidade.

Para avaliar o custo do reparo, usamos como justo o valor de R\$ 35. As que cobraram menos, consideramos “muito bom” (⊕). As que co-

braram até R\$ 50 foram consideradas aceitáveis (□). As que cobraram mais, consideramos “ruim” (⊖).

Os serviços cobrados variaram de 5 (A.T. Hirata) a 145 reais (Serv Angela). Cobrar um valor muito mais elevado do que o justo já é condenável. Mas cobrar 30 vezes mais por algo que não foi feito, é desonesto. Veja abaixo a avaliação de cada oficina, de acordo com o valor cobrado.



cos, causar um curto-circuito em outro componente interno e até pegar fogo. As quatro empresas que fizeram isso foram *eliminadas* de nossa avaliação por colocar em risco a segurança dos consumidores. A quinta *eliminada*, a Servilar, quebrou o protetor térmico do magnétron, que emite as microondas, durante o conserto, o que pode fazer o aparelho superaquecer, soltar fumaça, gases tóxicos e até pegar fogo. Ou seja, também ameaça a segurança do consumidor.

Mentir é feio, e desonestidade é crime

Ainda na avaliação da qualidade do serviço, conferimos se a descrição das notas fiscais estavam em conformidade com o serviço feito. Apenas oito assistências fizeram isso (☒). Treze listaram no documento (☒) peças que *não foram trocadas* (fonte, transformador, diodo...) ou não trocaram o fusível queimado por um novo, e estas foram eliminadas. Também foram penalizadas na documentação as três lojas que não discriminaram o serviço

realizado na nota fiscal. Em todas as lojas pedimos as peças substituídas, como deve ser feito. Apenas em quatro recebemos os fusíveis. Na Master, além do fusível, entregaram um capacitor de alta tensão que não pertencia ao microondas – o laboratório confirmou que o capacitor do aparelho permanecia no lugar. A nota da Top Dome, autorizada da Panasonic, não era discriminada mas fazia referência à ordem de serviço que trazia a listagem das peças trocadas. Dela constava um transformador, que nunca foi mexido!

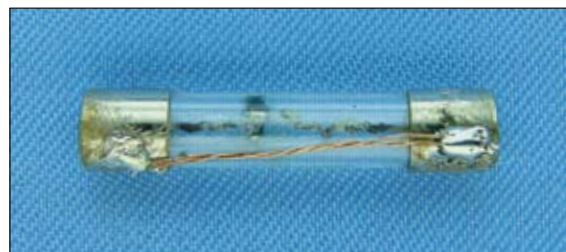
Nota fiscal demorou mais de um mês

Vinte lojas entregaram um comprovante de pagamento junto com o aparelho. Em outras três, foi preciso insistir e voltar às lojas para buscá-los (Alstec, Master e Top Dome). A Top Dome demorou mais de um mês para entregar o documento. A Lab Serv não foi cobrada da entrega do documento, porque identificou que o aparelho estava na garantia e não cobrou pelo serviço. Em todas as lojas, pedimos

Autorizadas x especializadas

Compare aqui as características de cada tipo de oficina.

Autorizada	Não-autorizada (“especializada”)
Fabricante assegura garantia.	Pode atender diversas marcas.
Deve usar peças originais.	Serviço não tem fiscalização.
Reparo na garantia não tem custo.	Produtos novos perdem a garantia.
É mais difícil de encontrar em algumas cidades.	Mais facilmente encontradas.
CDC obriga a consertar em 30 dias.	Você negocia o prazo.



A Elias soldou um fio de cobre sobre o fusível original queimado.



A Eletro Santana colocou um fusível com fios de cobre em seu interior.



A Tatec enrolou um fio de cobre sobre o fusível original queimado.



A Josemaq, que fez o reparo na hora, instalou um fusível já preparado, com fio de estanho soldado por cima.

Assistência também tem garantia

O Código de Defesa do Consumidor determina que não só a garantia da fábrica pode levar você à assistência técnica. A garantia do reparo também. Assim como seu aparelho está coberto por 90 dias a partir da data da compra, o conserto feito em assistência técnica também vale pelo mesmo prazo.

Apenas a Lorena entregou garantia por escrito, porém, válida por apenas 30 dias. A Tatec foi além: 180 dias. Cinco estabelecimentos desrespeitaram o CDC ao informar que o serviço não possuía garantia – afinal, argumentaram, o valor do fusível era tão baixo que não a justificava... Outros quatro informaram a garantia verbalmente apenas. Isso não os exime de garantir pelo serviço que fazem. Por isso é tão importante que você receba a documentação comprovando o que foi feito.

nota fiscal. Negar nota é considerado sonegação fiscal. Apenas cinco assistências entregaram uma nota válida. Porém, sempre que as exigências legais mínimas foram obedecidas, consideramos (□) a avaliação de “documentação entregue”. Elas continham: nome, endereço e telefone do estabelecimento, CNPJ e Inscrição Estadual da empresa, nome do cliente, data, serviço realizado e valor total do conserto.

As que iam além da exigência legal foram classificadas com “muito bom” (⊕). Todas as demais ficaram com “ruim” (⊖) pois não descreviam o serviço feito ou não entregaram nota fiscal. A discriminação dos valores é importante porque serve de comprovante das peças substituídas, do serviço prestado e como garantia pelo serviço.

Um cenário muito ruim

Este estudo é uma fotografia da qualidade do serviço prestado pelas assistências técnicas especializadas e autorizadas, a partir do reparo de aparelhos de microondas. Mas nada nos leva a crer que o caso seria diferente em Porto Alegre, em Salvador, ou com uma geladeira.

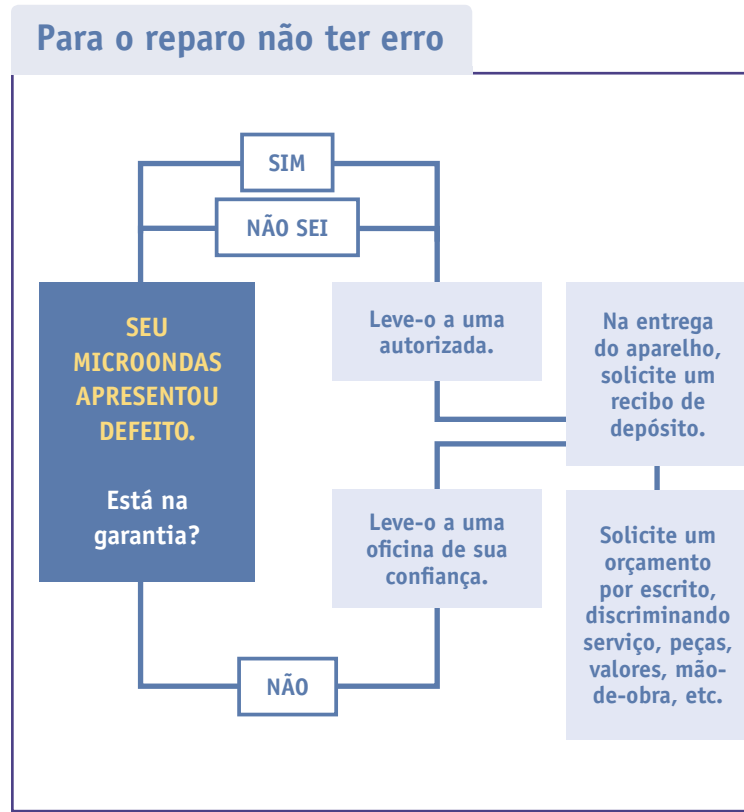
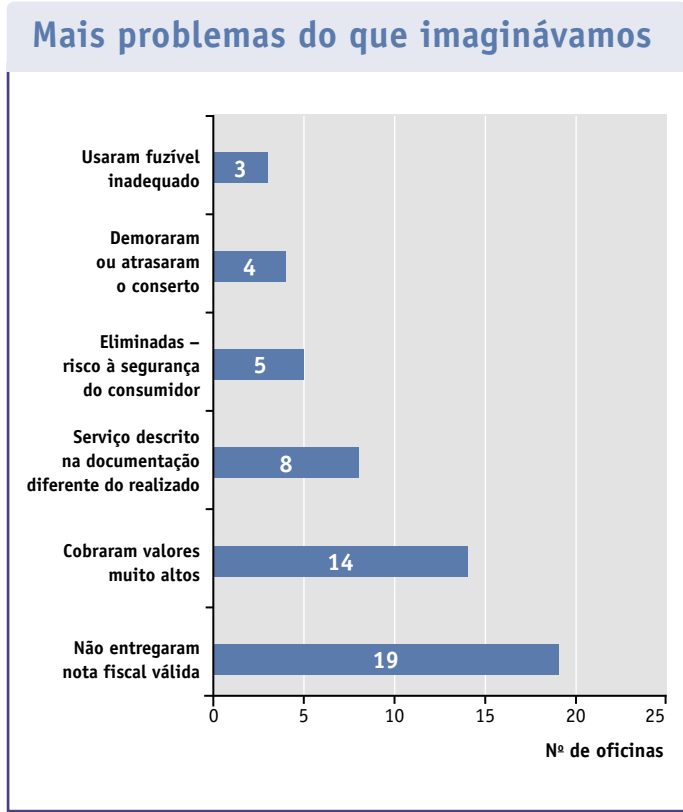
Para chegar à nossa conclusão, avaliamos prazo, documentação, qualidade do reparo, custo e garantia. Ao final, 5 empresas foram eliminadas e 16 foram consideradas ruins. Ou seja, mais de 80% delas falhou.

Todas as oficinas poderiam melhorar o serviço prestado ao cliente. O Código de Defesa do Consumidor não define uma série de procedimentos que acreditamos serem importantes para assegurar o bom trabalho das especializadas. Por isso, enviamos ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça nossas reivindicações.

Deve ser criada uma norma que obrigue todas as lojas a entregar um recibo contra-entrega do aparelho na oficina, com a descrição detalhada de seu tipo e modelo. Esse recibo deve conter a data da entrega e fixar um prazo para o envio do orçamento. O orçamento deve ser detalhado. Deve listar separadamente o custo da mão-de-obra e das peças a serem substituídas, e um prazo para o conserto.

Na retirada do produto, além da ordem de serviço, o consumidor deve receber também uma nota fiscal sobre a mão-de-obra e as peças trocadas. Se o aparelho estiver coberto pela garantia de fábrica e for reparado em uma oficina autorizada, a troca das peças deve ser descrita na ordem de serviço e o custo do reparo ser igual a zero.

Em paralelo, as oficinas autorizadas deveriam ser melhor fiscalizadas pelos fabricantes. E as especializadas deveriam criar um mecanismo de auto-regulamentação para afastar os incompetentes do mercado. Por fim, os fabricantes de eletroeletrônicos deveriam facilitar o acesso à sua rede credenciada. Nas cidades em que não houvesse uma autorizada, ou mesmo nos bairros mais distantes dessas lojas, os pontos de venda de produtos poderiam servir para recebimento de aparelhos para reparo. ☉



Como devem ser os documentos da oficina

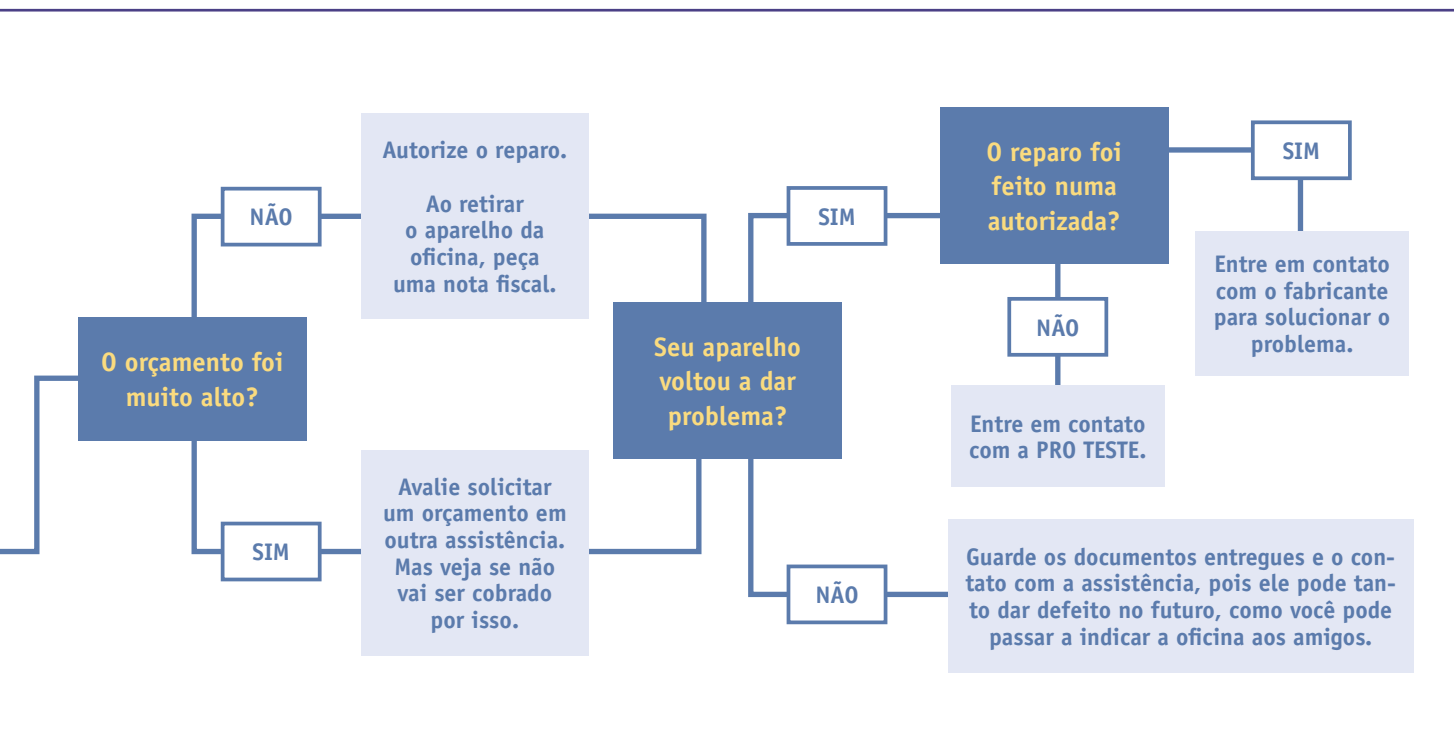
Veja como devem ser uma ordem de serviço e uma nota fiscal.

The image shows a complex service order form. It includes sections for 'INFORMAÇÕES DO CLIENTE', 'INFORMAÇÕES DO TÉCNICO', 'DIAGNÓSTICO', and a large table for 'MATERIAL UTILIZADO' and 'MÃO DE OBRA'. There are also sections for 'OBSERVAÇÕES' and 'TERMS DE GARANTIA'.

Toda ordem de serviço deve conter data de início e conclusão dos serviços, valor da mão-de-obra e das peças utilizadas e condições de pagamento.

The image shows an invoice form from Electrolux. It includes the company logo and name, 'NOTA FISCAL - FATURA', and fields for 'Nº', 'DATA DA EMISSÃO', 'DATA DA SAÍDA/ENTRADA', 'HORA DA SAÍDA', and 'VALOR'. There is also a table for 'ITEMS DA NOTA FISCAL'.

A nota fiscal deve conter numeração, data, valor e dados do estabelecimento, do cliente, do equipamento e até do impressor do documento.



Diante deste quadro, reze para seu microondas não dar defeito

		Documentação entregue	Tempo despendido no conserto	Conserto	Conformidade entre documentação e conserto	AVALIAÇÃO FINAL	Valor pago (R\$)
<p> <input checked="" type="radio"/> O melhor do teste <input checked="" type="radio"/> A escolha certa <input checked="" type="radio"/> O barato do teste <input checked="" type="checkbox"/> Muito bom <input checked="" type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Aceitável <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Ruim n/a Não se aplica </p>							
Oficina	Endereço (todas em São Paulo)						
AUTORIZADAS							
Lab Serv Serviços e Peças ❶	Rua da Mooca, 2.623 - Mooca	n/a	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	❸
Top Service Electrolux ❷	Rua Prof. Serafim Orlandi, 146 - Jardim Vila Mariana	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	26,00
Top Dome Eletrônica ❸	Av. Campanella, 1.709 - Itaquera	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	80,00
NÃO-AUTORIZADAS ("ESPECIALIZADAS")							
Panasonic JC Synthes	Rua Frei Caneca, 63 - Consolação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45,00
Alstec Assistência Técnica	Rua Roza Lagoa, 309 - Imirim	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30,00
Assistência Técnica Panasonic Eletrônica Formosa	Rua Pio XI, 210 - Alto da Lapa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	85,00
Digital Comércio de Máquinas	Av. Antônio Estevão de Carvalho, 2.832 - Cid. Patriarca	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10,00
EFE Serviços e Treinamento	Av. Direitos Humanos, 2.540 - Mandaqui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	100,00
Gomes Assistência Técnica	Rua Domingos Afonso Sertão, 155 - Jd. Figueira Grande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10,00
Grupo CDTV Assistência Técnica	Av. Gal. Edgar Facó, 510 - Vila Arcádia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	❹	<input type="checkbox"/>	138,00
Grupo CT	Rua Javorahú, 139 - Vila Albertina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	❹	<input type="checkbox"/>	138,00
Lorena Serviços e Peças	Al. Lorena, 1.134 - Jardim Paulista	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	❹	<input type="checkbox"/>	30,00
Master Assistência Técnica	Av. Eng. Armando de Arruda Pereira, 2.931 - Jabaquara	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	89,00
New Tec Assistência Técnica	Rua Silva Bueno, 1.719 - Ipiranga	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5,00
Sat Service Serviços	Av. Itaquera, 4.019 - Jardim Maringá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	85,00
Serv Angela Peças e Serviços	Av. M'Boi Mirim, 3.777 - Jardim das Flores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	145,00
Telefix Comércio e Assistência Técnica	Rua Baronesa de Itu, 22 - Santa Cecília	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	120,00
Teleexpress Assistência Técnica de Aparelhos Eletrônicos	Rua Caramuru, 523 - Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	75,00
A.T. Hirata	Av. Água Fria, 160 - Água Fria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5,00
Eletro Santana Assistência Técnica	Rua Maria Candida, 771 - Vila Guilherme	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ELIM	<input type="checkbox"/>	ELIM	75,00
Elias Refrigeração e Móveis Usados	Av. Prof. Oswaldo de Oliveira, 637 - Jardim Helena	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ELIM	<input type="checkbox"/>	ELIM	60,00
Josemaq Refrigeração	Rua Antônio José Bastos, 89 - Parque Regina	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ELIM	<input type="checkbox"/>	ELIM	25,00
Servilar Assistência Técnica	Rua Tamoios, 104 - Jardim Aeroporto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ELIM	<input type="checkbox"/>	ELIM	86,00
Tatec Assistência Técnica	Rua Azevedo Soares, 2.030 - Vila Gomes Cardim	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ELIM	<input type="checkbox"/>	ELIM	145,00

❶ Autorizada Brastemp.

❷ Autorizada Electrolux.

❸ Autorizada Panasonic.

❹ Por iniciativa própria, detectou que o microondas estava dentro da garantia e não cobrou pelo conserto.

❺ Não discriminou o serviço na nota fiscal.