

## A Brastemp é uma Brastemp!

Há algum tempo eu escrevi aqui que a Brastemp não era nenhuma Brastemp!

Era um desabafo!

Eu queria mostrar a minha indignação quanto ao que havia ocorrido. O motor da geladeira de casa pifou com apenas dois anos e meio de uso.

Eu nem imaginava o que iria acontecer. O artigo foi parar na Brastemp. Nem imaginava que eles dariam bola para o assunto, pois pelo SAC não fui tão bem atendido assim. Disseram que o produto estava fora da garantia e ponto final.

Mas um belo dia, eu recebo a ligação da Srta. Rosângela Macedo, do Depto. de Comunicação e Mídia, da Brastemp. Eles são responsáveis pela relação com os jornais, revistas, enfim com os meios de comunicação.

Ela foi extremamente gentil para comigo e perguntou o que eu queria da companhia. Expliquei que queria que a empresa analisasse o motor que fora retirado e verificasse se o defeito apresentado era de fabricação, ou não e se caso fosse defeito de fabricação eu fosse ressarcido do valor que paguei pelo motor novo, pois eu conhecia motores com mais de 40 anos de uso, etc. e tal.

Faço uma ressalva aqui, o Fernando Longuin, já havia me dito que era defeito de fabricação. Informe-me-lhe que não houvera nenhuma descarga alta de energia e que, portanto, não fora queimado por um raio ou coisa que valha.

Ela foi muito atenciosa e combinou a retirada do motor que estava com problema.

Na época eu pagara por um motor novo o valor de R\$ 450,00 para a assistência técnica da Brastemp de Limeira. Vale frisar que eles também não foram muito solícitos quanto às minhas reclamações. Para quem não sabe, hoje, a Brastemp pertence a uma empresa multinacional chamada Whirlpool S.A. e os refrigeradores são das unidades de eletrodomésticos.

Bem, o motor foi para a fábrica em Joinville e passado algum tempo recebi a ligação do Engenheiro Edinelson Bremen da Engenharia de Qualidade que veio confirmar que o defeito era numa peça do motor na hora da fabricação. Ele explicou detalhadamente do que se tratava e confirmou o defeito.

Aquilo para mim já era uma vitória. Mas o melhor estava por vir.

A Srta. Rosângela entrou, novamente, em contato comigo e informou que eu seria ressarcido do valor de R\$ 450,00 que eu paguei pelo novo motor à assistência técnica.

Estou relatando isto, não como uma vitória pessoal e nem como um conto de Papai Noel. Estou relatando para dizer que isto é a preservação de uma marca. É você enxergar além do simples contrato de garantia do produto. É valorizar o consumidor. E, principalmente, não deixar que um valor destes ponha a perder os milhões de reais que já foram gastos para construir uma marca tão forte no mercado de eletrodomésticos. Lembrem-se o slogan da Brastemp foi incorporado nos ditos populares, tanto que, quando um produto é bom, ele é uma Brastemp e quando é ruim, diz-se que ele não nenhuma Brastemp.

Isso é que é respeitar o consumidor!

As empresas deveriam adotar atitudes assim.

Olhar além do contrato, preservar a marca que demora tanto para se construir.

Com certeza a Whirlpool não comprou a Multibrás, que era dona da marca Brastemp, somente pela fábrica que ela possuía. Construir uma fábrica não é tão complicado assim quanto se construir uma marca. Isso leva muitos anos. Custa muito investimento em comunicação, em garantia, em tecnologia visando mostrar a qualidade dos produtos, ou serviços oferecidos, é o respeito ao meio ambiente, ao consumidor, enfim é o que chamamos de responsabilidade social.

Muitas empresas encarariam o meu pedido como de alguém que quer ser aproveitador e nem dariam bola às minhas reclamações e solicitações. Mas eles não!

Só para citar um exemplo: eu comprei pneus da marca Firestone uma única vez. Quase sofri um acidente sério com um pneu desta marca que foi comprado na quinta-feira para viajar no sábado. Ele, simplesmente, estourou!

Eu estava na velocidade de 80 km por hora. O revendedor disse que aquilo era um defeito de fabricação, a fábrica disse que eu havia rodado com o pneu furado. Agora eu pergunto: Você consegue estancar um veículo nesta velocidade?

Bem, nem preciso discutir nada sobre física aqui, apenas sabemos que ninguém consegue. Resultado: eu nunca mais comprei pneus desta marca e nunca mais irei comprar. Não é somente pelo meu dinheiro que foi desperdiçado, é pelo respeito ao consumidor que eu não tive. Isso aconteceu a mais de trinta anos e eu ainda não esqueci.

Hoje posso afirmar que nos próximos trinta anos eu falarei bem da marca Brastemp, pois a empresa me respeitou como consumidor.

Hoje eu afirmo em alto e bom som, A BRASTEMP É UMA BRASTEMP!

Pois a qualidade da sua marca vale mais do que o reembolso que eu estou recebendo. Claro é que eu não estava querendo tirar vantagens da sua situação e isto ficou claro nas conversas e atitudes que tive para com a empresa. Então eu só tenho a dizer: PARABÉNS BRASTEMP!

Carpe Diem e bons negócios!