

PNEUS COM DEFEITO

GOODYEAR DIANTE DE UM ESCÂNDALO GLOBAL

- ▶ O "Le Monde" revela que o gigante americano tentou abafar um caso de pneus que estouraram na França e no exterior.
- ▶ Um defeito em dezenas de milhares de pneus para caminhões é responsável por muitos acidentes fatais.
- ▶ A empresa é acusada de ter gerido essa crise com total opacidade, sem organizar um recall de emergência de seus pneus.

P. 20

Os verões mortais dos pneus Goodyear

“O CASO GOODYEAR 1|4 Em uma investigação em quatro partes, "Le Monde" revela como o gigante americano dos pneus gerenciou com total opacidade uma crise importante envolvendo alguns de seus pneus para caminhões, suspeitos de serem responsáveis por inúmeros acidentes, na França e no exterior.”

Dez anos. Dez anos de uma incrível cruzada, conduzida nas sombras por uma viúva sem recursos, isolada em sua vila no Franco-Condado, e visando uma poderosa multinacional, a Goodyear, a terceira maior fabricante de pneus do mundo. Uma batalha desigual e, sobretudo, perfeitamente desesperada; pelo menos era o que se acreditava... E no entanto. Armada apenas com sua convicção e uma vontade de ferro, Sophie Rollet está prestes, com a ajuda de aliados improváveis, a realizar o impossível: fazer a empresa americana se ajoelhar. Em 1º de julho de 2020, o Le Monde revelou a jornada dessa ex-assistente materna. Arrasada pela repentina perda de seu marido, Jean-Paul, um caminhoneiro morto no verão de 2014 na rodovia A36, a menos de 10 quilômetros de sua casa, ela nunca se contentou com a versão oficial, a de um acidente de trânsito dramático, mas comum, causado pelo estouro acidental de um pneu superaquecido...

De sua antiga casa em Geney (Doubs), uma aldeia de 150 habitantes, Sophie Rollet passou uma década tentando provar a responsabilidade da Goodyear em muitos acidentes com caminhões, na França e em toda a Europa, incluindo aquele que custou a vida de seu marido. No entanto, de acordo com múltiplos documentos confidenciais

que o Le Monde tem o poder de revelar, os fatos parecem estar do seu lado. E-mails internos, tabelas secretas, estratégias ou números ocultos... Esses elementos, envolvendo especialmente muitos países europeus, documentam um escândalo global com graves consequências: a empresa Goodyear é hoje acusada de não alertar o público sobre os potenciais defeitos de fabricação afetando dezenas de milhares de pneus fabricados em Luxemburgo e envolvidos em inúmeros acidentes... A justiça e a administração francesas, por sua vez, demoraram a compreender a extensão do problema.

Na verdade, o caso começou alguns anos antes da colisão fatal de Jean-Paul Rollet; talvez por outro acidente de trânsito, tão "comum" e tão trágico. Uma colisão como as milhares que ocorrem nas estradas francesas a cada ano, geralmente tratadas apenas pela imprensa local. Como em 15 de setembro de 2011, quando o Midi Libre estampava em suas páginas internas: "Nova tragédia na A9: dois mortos e cinco feridos".

O jornal relata que, na véspera, pouco antes das 13 horas, o pneu dianteiro esquerdo de um caminhão italiano transportando uma carga de suco de tomate e bobinas de alumínio explodiu perto de Loupian, no Hérault. "O motorista italiano foi morto, seu colega húngaro ficou gravemente ferido e foi evacuado de helicóptero para Montpellier após uma longa operação de desencarceramento", diz o artigo. Em seu relatório de constatações, os gendarmes observam que "o primeiro caminhão atravessou o canteiro central e colidiu com outro caminhão que vinha no sentido oposto, três outros veículos leves estão envolvidos no acidente". O pneu implicado é um Goodyear, modelo Marathon LHS II. A fatalidade, pensa-se...

Essa "fatalidade" atinge novamente, quase um ano depois, em 17 de agosto de 2012, a poucos quilômetros dali, na mesma rodovia, perto do intercâmbio de Poussan. Um caminhoneiro perde o controle de seu veículo. Mais uma vez, o pneu dianteiro esquerdo explodiu, tornando o caminhão incontrolável. Após uma guinada repentina, ele se desloca para a esquerda e colide com vários veículos que vêm na direção oposta. No total, sete pessoas ficam feridas, incluindo três que foram helitransportadas em estado de emergência absoluta. Em seu relatório, os gendarmes mencionam uma "explosão do pneu da Goodyear" - um Marathon LHS II. O motorista declara ter sentido "uma vibração no volante e depois uma explosão que fez o caminhão mudar de direção abruptamente".

Quando se trata de um acidente grave, uma investigação judicial é realizada. Diante do balanço do acidente em Loupian, o Ministério Público de Montpellier encomendou uma perícia. Luc Bayetto, especialista junto ao Tribunal de Apelação de Chambéry, apresenta suas conclusões em 12 de novembro de 2012. Ele isenta os motoristas de qualquer responsabilidade: cada um respeitou a velocidade regulamentar, não foram encontrados vestígios de drogas, álcool ou medicamentos no sangue dos dois caminhoneiros. O especialista concentrou-se, portanto, no pneu do caminhão - da marca Scania - que causou a colisão. Segundo ele, a explosão resultou de "um superaquecimento anormal causado por uma rodagem prolongada", um "fenômeno

acentuado no pneu dianteiro esquerdo, que sofre tensões laterais mais elevadas ao entrar e sair de vias rápidas e autoestradas, quando já está a uma temperatura elevada de funcionamento".

O especialista também se interessou pela própria concepção do pneu, que saiu da fábrica luxemburguesa da empresa americana no início de 2010. "As análises revelam um desalinhamento das lonas de reforço não conforme às especificações de montagem da Goodyear, o que pode, com uma conjunção de eventos, favorecer a divisão e levar à explosão do pneu." Portanto, o pneu estava comprometido por uma anomalia? De qualquer forma, este foi o primeiro relatório de especialista a soar o alarme.

A SOMBRA DA DÚVIDA

Um breve ponto técnico é necessário: localizadas sob a banda de rodagem (a parte composta de borracha em contato direto com o asfalto), as "lonas de reforço" garantem a boa resistência do pneu. Coladas umas às outras, elas são compostas por fios de aço revestidos de latão. Geralmente, esses cabos são dispostos em duas camadas cruzadas que proporcionam proteção adicional. Tudo menos um detalhe, porque, se as lonas não forem montadas corretamente, há um risco de descolamento da banda de rodagem, e conseqüentemente, de explosão do pneu, principalmente se ele estiver subinflado e/ou se o asfalto estiver quente, por exemplo, no verão.

Assim, em 24 de julho de 2013, outro drama foi evitado por pouco na estrada departamental 975, perto de Concremiers, no departamento de Indre, quando um caminhão carregado com 30 toneladas de pedras pequenas zigzagueou bruscamente na estrada e se chocou, depois de atravessar a pista da esquerda, em uma fileira de árvores. Milagrosamente, apenas um ferido, o motorista, foi lamentado. A causa: explosão do pneu dianteiro esquerdo, um Goodyear Marathon LHS II... O motorista, Olivier Audebrand, assegura aos gendarmes que "percebeu imediatamente que era um pneu estourado, [não] teve tempo de fazer nada, [não] teve tempo de frear".

Em Montpellier, a justiça continua suas investigações sobre o acidente de Loupian. Encarregado de uma segunda perícia, um organismo estatal, o Escritório de Investigação de Acidentes de Transporte Terrestre (BEA-TT), apresenta suas conclusões em setembro de 2013. Os relatores confirmam as constatações feitas por Luc Bayetto.

Para eles também, "a explosão ocorreu pela separação da banda de rodagem das lonas de reforço". Embora mencionem "danos [ao pneu dianteiro esquerdo] atribuíveis a uma rodagem subinflada ou sobrecarregada", os especialistas do BEA-TT observam principalmente o seguinte, concordando novamente com o Sr. Bayetto: "Esta ruptura também pode ter sido ligeiramente favorecida pelos desalinhamentos, um pouco excessivos, das lonas de reforço em relação às especificações do fabricante." A sombra da dúvida começa a pairar sobre os pneus Marathon LHS II.

Enquanto os incidentes se multiplicam na França, sem que ninguém seja capaz de estabelecer uma ligação entre eles, é da Espanha que surge o primeiro grande alerta para a Goodyear.

Enquanto os incidentes se multiplicam na França, sem que ninguém seja capaz de fazer a conexão entre eles, é da Espanha que surge o primeiro grande alerta para a Goodyear. Durante o verão de 2013, a empresa de Akron (Ohio) é informada por sua filial ibérica sobre uma série de acidentes envolvendo caminhões equipados com pneus Goodyear Marathon LHS II + no eixo dianteiro, uma versão modernizada do LHS II desenvolvida na primavera de 2011.

O grupo americano decide reagir, mas timidamente. E discretamente. No início de outubro de 2013, eles lançam um projeto chamado "Alpha" e explicam isso em uma carta ao Ministério da Indústria, Energia e Turismo espanhol. "A Goodyear Espanha recebeu relatórios indicando que um número limitado de pneus Goodyear Marathon LHS II + 385/65R22.5 esteve envolvido em incidentes na Espanha", escreve Alberto Granadino, chefe da Goodyear Espanha, em 15 de outubro de 2013. É especificado na carta que os pneus suspeitos foram produzidos entre outubro de 2011 e outubro de 2013. Granadino adiciona: "O objetivo desta carta é informá-lo sobre o programa de satisfação do cliente que a Goodyear Dunlop Tires Spain SA está implementando".

Assim, o código "Alpha" abrange uma operação de troca comercial, designada em inglês como "customer satisfaction program" (CSP). Concretamente, a Goodyear se compromete a entrar em contato com todas as empresas na Espanha que adquiriram esses tipos de pneus e oferecer aos seus clientes a troca gratuita por outros modelos. Alguns dias antes, em 11 de outubro, a multinacional havia tomado o cuidado de informar as autoridades luxemburguesas, através do Instituto Luxemburguês de Normalização, Acreditação, Segurança e Qualidade de Produtos e Serviços (Inas).

Neste outono de 2013, várias reuniões de crise são organizadas de forma extremamente confidencial entre o Inas e a Goodyear. A empresa americana parece determinada a apagar o incêndio o mais rápido possível. Em 21 de outubro de 2013, o Inas é detalhadamente informado sobre o projeto "Alpha". Um executivo da Goodyear resume os pontos-chave discutidos durante essa reunião em um e-mail enviado alguns dias depois a Romain Nies, chefe do departamento de monitoramento de mercado do Inas. "Estamos satisfeitos por termos conseguido descrever a situação para você e explicar as diferentes medidas que tomamos como parte de nossa avaliação de riscos", diz o e-mail. "Houve, neste verão, condições específicas, próprias do mercado espanhol, que nos levaram a implementar um programa de satisfação do cliente junto aos nossos clientes locais", acrescenta o e-mail.

As "condições específicas" mencionadas são, na verdade, meteorológicas: a Goodyear atribui a série de explosões de pneus às altas temperaturas. "Continuamos constantemente com os diferentes testes e análises discutidos em nossa reunião e estamos monitorando constantemente os diferentes mercados de vendas", diz o e-mail, num tom intencionalmente tranquilizador. O texto termina com esta precisão, que se revelará fundamental: "Até o momento, com base nas circunstâncias factuais, no estado atual de nosso conhecimento, nos resultados preliminares de nossas análises

técnicas e em suas próprias conclusões, não há razão para iniciar um procedimento Rapex para a Espanha ou para todos os territórios europeus".

Para evitar assustar o grande público, a Goodyear optou por oferecer apenas uma troca comercial, o CSP, um programa facultativo baseado na boa vontade dos revendedores, fabricantes de caminhões e outros proprietários dos pneus suspeitos, em vez de emitir um alerta geral ordenando um recall oficial do produto. Na Europa, uma medida de emergência semelhante tem um nome, ou melhor, um acrônimo: "Rapex", um dispositivo estabelecido pela União Europeia para informar os consumidores se um produto representar um perigo grave. No entanto, ao acionar um "Rapex", a empresa americana teria arriscado enfrentar uma crise séria de imagem, com consequências financeiras inevitáveis. Portanto, sua prioridade desde o início parece ter sido evitar que qualquer conexão fosse feita entre os diversos acidentes graves envolvendo caminhões equipados com seus pneus.

AGITAÇÃO ENTRE OS EXECUTIVOS

Em 16 de dezembro de 2013, o Ilnas é informado por e-mail, assinado por Jean-Paul Koeune, diretor de produto e controle de qualidade da Goodyear para a Europa, Oriente Médio e África (EMEA), de que "o programa de satisfação do cliente atualmente em curso na Espanha está funcionando de forma satisfatória, pois, graças a uma série de ações diligentes de nossa parte, conseguimos trocar mais de 50% dos pneus em questão com nossos distribuidores". Até essa data, de acordo com um documento interno, dos 4.303 pneus "rastreados" pela Goodyear na Espanha, ainda restam 1.769 pneus não localizados.

"Além disso, também confirmamos que apenas 5 novos casos adicionais ocorreram desde nossa primeira discussão e o lançamento do CSP espanhol", comemora o executivo, antes de admitir: "Quanto ao aspecto tecnológico, ainda estamos tentando determinar uma causa tangível para o problema que surgiu nos pneus."

Enquanto os técnicos da Goodyear tentam identificar a origem dos problemas do Marathon, a ameaça se expande. No início de 2014, a empresa de pneus é informada por alguns de seus clientes, especialmente os fabricantes de caminhões MAN e Scania, sobre novos casos de incidentes, desta vez em toda a Europa (Itália, Alemanha, etc.). A agitação se espalha entre os executivos da multinacional, que decidem lançar o projeto "Tango", uma duplicação em escala europeia do projeto espanhol "Alpha". O programa de troca comercial será estendido para todo o continente.

Uma semana antes do lançamento da operação, previsto para 28 de abril de 2014, um seminário de crise é realizado em Frankfurt (Alemanha), organizado pela Goodyear EMEA, nos dias 22 e 23 de abril. Um conclave entre executivos do qual nada deve vazar. Suas conclusões, mencionadas em um documento confidencial de 85 páginas ao qual o Le Monde teve acesso, são particularmente instrutivas. Descobre-se, em primeiro lugar, que são principalmente dois tipos de pneus que estão envolvidos: o Marathon LHS II +, lançado no mercado em agosto de 2011, e o Dunlop SP 344 (a Goodyear adquiriu a Dunlop em 2003), homologado no Luxemburgo em setembro de 2009. Ambos os

pneus, destinados aos eixos dianteiros de caminhões, têm características semelhantes. O projeto "Tango", resume o documento, consiste na "extensão do programa proativo, voluntário e preventivo para o cliente conduzido na Espanha entre outubro e dezembro de 2013". Está previsto que esse processo continue até 31 de julho de 2014.

Desde o início, o texto declara a prioridade, para não dizer a obsessão, da Goodyear através desta operação: "Assegurar uma publicidade neutra, factual e não negativa sobre a questão" e, principalmente, "minimizar o impacto em nossa empresa e na reputação de nossa marca (relatórios de comunicação factual/neutros sobre o assunto, limitados à imprensa especializada)". Em outras palavras, o objetivo número um é evitar que o potencial escândalo seja divulgado e que a imagem da Goodyear seja manchada. Em nenhum momento a segurança dos usuários é mencionada.

Em outra nota interna da Goodyear dedicada ao projeto "Tango", não datada, mas claramente redigida no final de abril de 2014, é mencionado o seguinte: "Programa de satisfação do cliente: recall preventivo (sem problema de segurança)"... O autor da nota insiste: essas explosões repetidas são devidas a "perda de ar, mas sem problema de segurança para o cliente final". No entanto, o redator do texto parece antecipar possíveis problemas, já que solicita que todas as trocas relacionadas ao CSP sejam "registradas em um banco de dados para poder provar, se necessário, às autoridades legais competentes que [eles] fizeram tudo para recuperar os pneus em questão". Tudo foi feito, realmente? Quando questionado pelo Le Monde, o serviço de comunicação da Goodyear mantém que "o programa de troca foi implementado de forma rigorosa, visando trocar o maior número possível de pneus"

DA EUROPA PARA A COREIA DO SUL

Entre os "objetivos" do projeto "Tango" apresentados na nota, está claramente mencionado "minimizar o impacto na reputação da marca". Daí a escolha de um programa de troca comercial inócuo, baseado no voluntariado e operado discretamente, portanto, suscetível de permanecer fora do radar, em vez de um recall obrigatório do produto, do tipo "Rapex", que seria amplamente divulgado... O documento que sintetiza o seminário de 22 e 23 de abril é extremamente explícito neste ponto: "É muito provável que os grandes meios de comunicação não deem muita atenção à questão se não houver recall e se nenhuma terceira parte (por exemplo, as autoridades) se posicionar".

Aprovado pelo alto escalão da Goodyear, o plano "Tango" entra em sua fase operacional, especialmente na França. Em 28 de abril de 2014, a Goodyear France envia uma carta padrão para todos os seus distribuidores, informando-os sobre "relatórios de visitas de clientes nos quais um número limitado de incidentes foi relatado, envolvendo caminhões equipados com esses pneus no eixo motor".



No dia seguinte, Hervé Dabin, CEO da Vulco, uma empresa francesa especializada na manutenção de pneus, também envia uma carta a todos os seus filiados, informando que "a empresa Goodyear Dunlop Tires France está organizando um programa cliente preventivo para trocar um número limitado de pneus", nomeadamente os Good - year Marathon LHS II +, produzidos entre 22 de agosto de 2011 e 23 de setembro de 2013, e os Dunlop SP 344, fabricados entre 4 de junho de 2012 e 23 de setembro de 2013.

O texto é uma cópia da carta recebida da Goodyear: "Este programa é uma resposta à análise, pela empresa Goodyear Dunlop Tires France, de relatórios de visitas de clientes nos quais um número limitado de incidentes foi relatado envolvendo caminhões equipados com esses pneus no eixo motor. Por precaução, a Goodyear Dunlop Tires France decidiu substituir esses pneus por novos produtos." Novamente, o tom é tranquilizador: "Esta é uma medida preventiva, em conformidade com o compromisso da Goodyear com a qualidade e a satisfação de seus clientes. Portanto, pedimos que entre em contato com seus clientes que compraram esses pneus." É anexado um modelo de carta para uso.

O serviço de comunicação da Goodyear mantém que seu programa de troca "foi implementado de forma rigorosa".

Também é necessário considerar os territórios ultramarinos. Em um documento interno da Goodyear dedicado ao acompanhamento do projeto "Tango", é indicado, em 5 de maio de 2014: "Comunicação: aguardar início de junho para lançar o projeto nos DOM-TOM." O tempo está passando, especialmente porque muitos países estão agora envolvidos. Em 9 de maio de 2014, por exemplo, Jean-Paul Koeune informa por e-mail à Scania Suécia que "a Goodyear lançou um programa de precaução para seus clientes. (...) Eles precisam da sua cooperação para localizar os veículos individuais". E especifica que 6.137 pneus suspeitos estão em circulação nas estradas suecas, o que significa vários milhares de proprietários a serem localizados... Nessa data, a Goodyear estima

em mais de 56.000 o número de pneus a serem recuperados na Europa, dos quais quase 8.000 na França. Esses números serão amplamente revisados ao longo dos meses.

A fabricante alemã de caminhões MAN também está investigando. Em uma nota interna, em 13 de maio de 2014, destaca que, se alguns pneus suspeitos da série Marathon LHS II + tiveram problemas na Espanha no verão de 2013, desde então, "alguns outros casos foram relatados, 7 na França, 2 na Alemanha, 2 na Itália"... E não é apenas na Europa.

Em 2 de julho de 2014, o representante da MAN na Coreia do Sul é alertado por sua hierarquia sobre "um problema potencial relacionado aos pneus de um lote de produção específico". "No mercado sul-coreano, um total de 70 veículos estão envolvidos", especifica o e-mail. Um pouco mais tarde, foi a vez da Scania China dar o alerta. Não é mais uma série negra, mas uma epidemia...

No entanto, a Goodyear continua a tentar tranquilizar ainda mais seus clientes, a ponto de Jean-Paul Koeune, em um e-mail destinado aos executivos da Scania, em 18 de junho de 2014, excluir completamente o Marathon de qualquer culpa. "Os dados técnicos resultantes dos testes realizados até agora não indicam que a causa dos incidentes esteja relacionada a um defeito no pneu", escreve ele. "Pelo contrário, a análise completa de todos os elementos relacionados ao desenvolvimento, industrialização e produção em série dos pneus mostrou que todos os critérios legais e outras exigências da Goodyear foram cumpridos."

Mas os executivos da Scania não se contentam com essas explicações, que consideram pouco convincentes. O Le Monde teve acesso a trocas de e-mails internos que, durante todo o dia 19 de junho de 2014, refletem até mesmo um começo de pânico. Começa às 11h39, quando Geert Iven, executivo da Goodyear na Suécia, alerta seus colegas europeus. O assunto da mensagem é claro: "Ação urgente necessária!!!" "A situação atual do programa [de troca comercial] na Scania se tornou crítica", ele alerta. "A principal ambiguidade para a Scania", ele acrescenta, "é a seguinte: isso é um problema de segurança? ELES PRECISAM ABSOLUTAMENTE entender a natureza técnica da situação. A Scania não se sente absolutamente confortável com as informações atualmente recebidas sobre o programa CSP." E conclui: "Se nenhuma informação mais clara e detalhada for recebida até segunda-feira, uma escalada do assunto dentro da Scania não pode ser evitada (= ação de recall por razões de segurança - eles preferem superagir a correr o risco de subagir nesse tipo de caso)."

"NOVO SINISTRO"

À 12h09, no mesmo dia 19 de junho, Christopher Watts, executivo da Scania, assume o controle. Ele bombardeia Jean-Paul Koeune e seus colegas da Goodyear com perguntas: "Isso é um problema de segurança? Qual é a natureza dos 'incidentes' mencionados em sua correspondência? Qual é a natureza das falhas nos pneus de que vocês têm conhecimento? Uma causa fundamental foi identificada?"

Sentindo o perigo, o Sr. Koeune decide responder ponto por ponto, ainda naquela noite, na esperança de dissipar as preocupações. Mais uma vez, em nenhum momento ele fala explicitamente sobre riscos. À pergunta: "Isso é um problema de segurança?", ele evita, usando circunlóquios: "Como com todos os pneus inflados a alta pressão, uma perda rápida de ar pode levar a uma perda de controle do veículo. Esse fenômeno não pode necessariamente ser atribuído ao pneu, pois muitas causas externas podem levar a essa situação." Antes de minimizar: "Houve um número limitado de caminhões que perderam o controle no sul da Europa."

A operação "Tango" rapidamente encontra limitações inerentes à sua natureza: o programa comercial deixa indiferentes muitos dos detentores dos pneus questionados, seja porque não receberam a informação, não a prestaram atenção ou não quiseram se envolver em uma operação pesada de troca de pneus. Afinal, se realmente houvesse perigo, um recall do produto não teria sido acionado? Como resultado, Grégory Boucharlat, diretor da divisão industrial da Goodyear France, fica alarmado. Em 3 de julho de 2014, ele escreve para seus colegas: "Este e-mail apenas para informá-los de que recuperamos apenas 133 pneus como parte do programa do cliente de um volume global identificado de mais de 1.200 pneus. Como o programa termina no final de julho, é importante relançar as equipes."

Menos de duas semanas depois, em 15 de julho de 2014, um e-mail interno da Goodyear menciona um "novo sinistro ocorrido em 12 de junho de 2014", envolvendo um Marathon. Claramente, muitos pneus duvidosos ainda estão em circulação, então há uma urgência real em recuperá-los. O verão de 2014 promete ser estressante. Será principalmente mortal.