

A estratégia da Goodyear para evitar um escândalo

Os estouros de pneus de caminhões se multiplicaram na década de 2010, causando muitos acidentes fatais, mas a empresa americana fez de tudo para preservar sua imagem em vez de organizar um recall de emergência.

Goodyear, um gigante sob pressão.

Enquanto os estouros de pneus de caminhões se multiplicam na década de 2010, a empresa americana busca conter a crise. Sua prioridade é preservar sua imagem, e não organizar um recall de emergência de todos os produtos envolvidos, apesar de perícias alarmantes.

E de repente, o horror... Mario Martins Cardoso nunca esquecerá a quinta-feira, 17 de julho de 2014. Este eletromecânico português estava dirigindo na autoestrada A1 em direção a Paris quando, por volta das 13h30, perto de Roye (Somme), viu uma espessa nuvem de fumaça negra subindo para o céu e depois um carro capotando antes de parar de lado. O homem de 37 anos desceu de seu veículo para ajudar os passageiros do BMW acidentado. Ele conseguiu retirar, do lado do passageiro, uma mulher grávida de quatro meses, ligeiramente ferida, e sua filha de 9 anos presa no banco de trás, "coberta de sangue por todo o corpo", de acordo com seu relato. No entanto, a menina estava apenas contundida: aquele sangue era do pai dela, Luis Lesmes, morto ao volante. Detalhe importante: esse cidadão britânico de origem venezuelana era um executivo importante da Glencore, um gigante internacional especializado em negociação, corretagem e extração de matérias-primas.

Questionada pelos investigadores, Elvia Campins Sanchez, milagrosamente sobrevivente do drama, juntamente com seu filho por nascer, lembra: "Um conjunto rodoviário estava à nossa frente, meu marido estava prestes a ultrapassá-lo. Em determinado momento, ouvi um forte estrondo, como uma explosão. O caminhão se desviou para a nossa faixa e não conseguimos evitar a colisão." O motorista do caminhão, um caminhão MAN, propriedade da empresa Transports Dubois, saiu ileso. Conclusão dos gendarmes: o acidente foi causado pela explosão do pneu dianteiro esquerdo do veículo, um Goodyear Marathon LHS II +. Este famoso modelo, envolvido, como seu antecessor, o LHS II, em uma série de acidentes suspeitos e que o fabricante americano, desde a primavera de 2014, tenta - discretamente - retirar do mercado, sem passar por um procedimento oficial de "recall de produto defeituoso". O Dunlop SP 344, também produzido pela multinacional, está na mesma situação. O LHS II, por outro lado, não está incluído na campanha de troca. Poucos dias após o acidente de Roye, em 23 de julho de 2014, a empresa MAN é informada pela Goodyear sobre seu programa comercial destinado a substituir os Marathon LHS II +. Tarde demais.

"Esta carta explicava o retorno de certos pneus para verificar sua condição e, se necessário, trocá-los em caso de falha," Marc Martinez, diretor geral da MAN, contará aos gendarmes. Sua empresa então multiplicará as mensagens de alerta para seus clientes, proprietários de caminhões equipados com esses modelos de pneus. Mas foi apenas em 14 de agosto que a MAN conscientizou os Transports Dubois sobre esse problema. Em sua carta, a empresa afirma explicitamente sobre o Marathon LHS II +: "Os sulcos do pneu podem se soltar." Problemático: em contato direto com o asfalto, esses "sulcos" garantem a aderência do pneu; qualquer falha deles representa um perigo mortal... Em 13 de setembro, Laurent Dubois, gerente da empresa homônima, encaminha aos gendarmes que investigam o amontoado de Roye a nota da MAN datada de 14 de agosto, com o comentário: "Os pneus incriminados têm um defeito."

Um "defeito" mortal. Em 25 de julho de 2014, Sophie Rollet, 40 anos, estava assando bolos com seus filhos em sua casa em Geney, uma pequena vila no Doubs. Distraidamente, essa ex-babá deu uma olhada nas notícias das 13h na TF1 quando sentiu uma dor indescritível no peito: o jornalista mencionou um acidente envolvendo dois caminhões na autoestrada A36 perto de Blussans, uma comuna vizinha de Geney. Sophie Rollet entendeu instantaneamente. Essa mulher hiperintuitiva sabia, sentia: nunca mais veria seu marido vivo. Algumas horas antes, Jean-Paul Rollet, funcionário da Franc-Comtoise de carburants et de combustibles, viu outro caminhão vindo em sua direção na pista errada. Conduzido por Pascal Rochard, ele atravessou a reserva central antes de bater no de Jean-Paul Rollet. O impacto foi terrivelmente violento, e ambos os motoristas de caminhão morreram no local. As descobertas iniciais deixam pouca dúvida sobre a causa do acidente: o pneu dianteiro esquerdo do caminhão de Pascal Rochard tinha estourado. Um Goodyear Marathon LHS II.

HÁ ALGO ERRADO

Para Sophie Rollet, começa então uma longa batalha. Três dias após o acidente, essa mulher teimosa apresenta uma queixa contra X por "homicídio involuntário". Desde o início, ela argumenta que a morte de seu marido não se deve à má sorte. Ela se esforça, pressiona os gendarmes para recuperar seu celular, ver as fotos tiradas no local do acidente ou acessar o relatório de autópsia... Sua convicção: "Algo está errado", como ela diz hoje. "Meu instinto me dizia isso", ela lembra.

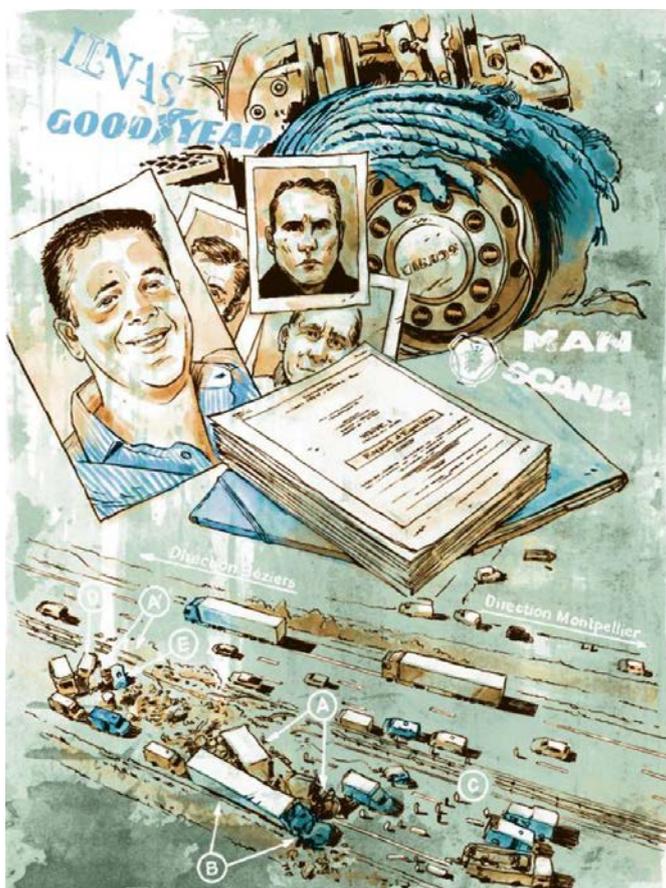
A mãe de família faz várias abordagens aos investigadores, ao Ministério Público de Besançon. Ela contrata um advogado, o Dr. Philippe Courtois, baseado em Bordeaux e especializado em acidentes de trânsito. Sophie Rollet é incansável, mesmo que sofra críticas na pequena cidade de Geney, onde muitos acham que ela está exagerando. Ela não se importa, quase se transforma em detetive, passando suas noites no computador, procurando na internet todos os acidentes envolvendo caminhões, em busca de pistas. Uma busca solitária, pelo menos ela pensa assim na época.

Na verdade, Sophie Rollet não está sozinha em busca de informações sobre os pneus Goodyear. Enquanto os responsáveis da MAN parecem cada vez mais preocupados, os da Scania, outro grande fabricante de caminhões - as duas marcas agora fazem parte do grupo Volkswagen - também estão atentos.

"A existência desta campanha de troca demonstra que estes pneus apresentam um problema de concepção ou fabricação."

HERVÉ SAVOIE Especialista em responsabilidade civil

Em 15 de agosto de 2014, Christopher Watts, executivo responsável pelo fornecimento na Scania, envia um e-mail para Jean-Paul Koeune, diretor de produto e controle de qualidade da Goodyear Europa, expressando sua frustração. Considerando o projeto Tango, a discreta campanha de troca de pneus lançada pelo fabricante americano, ao mesmo tempo tímida e imprecisa, ele especifica: "Nossos responsáveis pela garantia estão pedindo esclarecimentos sobre as ações que vocês estão planejando para os clientes." E ele (re)formula a pergunta-chave: "Mais uma vez, isso é um problema de segurança?" Até então, em suas trocas, a Goodyear tem repetido seu mantra: "No safety issue" (sem problema de segurança). Surpreendente, considerando que os pneus têm a tendência infeliz de explodir quando os caminhões que os utilizam estão em alta velocidade...



O funcionário da Scania insiste: "O que exatamente você pretende examinar ou fazer com os clientes? Todos os pneus devem ser trocados? Por favor, explique em benefício de quem essas ações devem ser realizadas e o que você espera obter." A Scania, que em suas mensagens para seus clientes fala explicitamente de "um defeito de fabricação", continua a pressionar a Goodyear para obter esclarecimentos. Em vão, muitos e-mails obtidos pelo Le Monde atestam isso. Em 5 de dezembro de 2014, Rolf Dobbrunz, da Scania Deutschland, escreve para Willi Wagner, responsável da Goodyear para a Alemanha: "Até agora, não recebemos nenhuma resposta sobre nossa carta aos clientes! Mas queremos informá-los rapidamente sobre esses defeitos. Portanto, ficaríamos gratos se você pudesse responder à nossa carta durante o dia."

Enquanto a Goodyear parece procrastinar, os alertas se acumulam em toda a Europa, mas ninguém tem a capacidade de conectar todos esses acidentes. Exceto a Goodyear. No decorrer de 2014, na República Tcheca, uma campanha de recall dos Marathon LHS II + é lançada discretamente. Outra informação que passou despercebida: desde junho de 2014, uma revista especializada holandesa menciona um aumento exponencial nos Países Baixos de colisões envolvendo caminhões e causadas por pneus defeituosos.

Na França, a lista de acidentes dramáticos continua, seguindo um roteiro agora previsível. Ele se repete novamente em 10 de setembro de 2014, na A49, no sentido Valence-Grenoble. Às 16h40, o pneu dianteiro esquerdo - é preciso mencionar que é um Goodyear Marathon LHS II +? - de um caminhão Scania puxando um tanque rompe bruscamente. O resto é conhecido: o caminhão deriva para a esquerda, atinge as barreiras do canteiro central e acaba indo na contramão em direção ao tráfego. Uma pessoa morreu. O mesmo padrão se repete em 16 de setembro na A36, novamente em Botans (Território de Belfort), quando a ruptura de um pneu, um Marathon LHS II, transforma um caminhão em uma bomba rolante. Ele atinge um carro; seus ocupantes, dois residentes de Belfort de 22 e 45 anos, falecem.

O drama da A49 é particularmente emblemático. Uma van teve a infelicidade de estar na trajetória do caminhão. O impacto foi terrível, o motorista da van morreu instantaneamente. Devido à violência do impacto, a cabine do caminhão foi arrancada do chassi; no entanto, seu ocupante, Dominique Groisillier, saiu ileso. Fisicamente. Mas, emocionalmente, é outra história. Este motorista, hoje com 66 anos, nunca se recuperou do acidente. Ao Le Monde, que o encontrou, ele expressa sua emoção, mas também sua raiva. "Nunca me falaram sobre o programa de troca de pneus", ele se indigna. "Foi só mais tarde que recebi uma carta da Scania informando que eu estava entre as pessoas cujos pneus precisavam ser retirados e que era responsabilidade da Goodyear. Mas eu não me importo que seja responsabilidade da Goodyear, o mais importante era retirá-los de circulação antes, e então não teria havido todas essas mortes!" "Este não foi o primeiro acidente que tiveram com esses pneus", acusa ele. "Eu teria gostado que a Goodyear pedisse desculpas. Isso teria sido o mínimo." Nos últimos dez anos, o motorista remói. Em lágrimas, ele soluça: "Eu sei que matei um inocente. Vivo com isso, no meu coração, na minha mente, nos meus pesadelos. É tão difícil..."

Toda a minha vida, vou sofrer. Vivo com a morte, penso nisso todos os dias, nesse homem. Preferia que fosse eu do que ele. A Goodyear me transformou em um assassino."

Goodyear, vamos falar sobre isso. Em 30 de setembro de 2014, Laurent Vatin, responsável pela assistência técnica ao cliente na França, atualiza, em um e-mail para suas equipes, os procedimentos de indenização iniciados pelo fabricante com alguns de seus clientes vítimas de estouros de pneus Marathon que causaram danos materiais significativos. Cerca de dez empresas de transporte são mencionadas, e suas posições são resumidas cada vez. Vatin fica satisfeito que a Transportes Paul Dupoux tenha apreciado a troca de pneus: a empresa "achou isso muito profissional da parte da GY". O chefe da Transportes Berthaud, por outro lado, teria "expressado algumas preocupações sobre o produto". Comentário de Vatin: "Tentamos tranquilizá-lo indicando que o número de casos era baixo e que não estava certo de que o pneu era a causa." No entanto, tudo indica que, nesta data, a Goodyear tinha a convicção oposta.

Outras empresas não escondem sua preocupação. O responsável pela Transportes Olivier afirmou ter tido "vários incidentes em 2013 com pneus dianteiros". Seus colegas da Marcellin e da Europ Sud, também, "estão preocupados com o aumento dos sinistros". Mas é a empresa Emmatrans (110.000 euros de danos devido ao estouro de um pneu) que mais preocupa o quadro da Goodyear: "A prioridade, na minha opinião, é dar [ao chefe da Transportes Emmatrans], que parecia agressivo e pronto para levar este assunto adiante se não obtiver as compensações esperadas. Ele espera que entremos rapidamente em contato com seu seguro."

Em 17 de outubro de 2014, uma importante reunião foi organizada entre o líder da Goodyear, Jean-Paul Koeune, e Romain Nies, chefe do departamento de monitoramento de mercado do Instituto Luxemburguês de Normalização, Acreditação, Segurança e Qualidade de Produtos e Serviços (Inas) - todos os pneus em questão saíram da fábrica da Goodyear no Luxemburgo. O relatório, marcado como "confidencial", é bastante surpreendente. Enquanto o representante da Goodyear continua a se orgulhar do famoso programa de satisfação do cliente (CSP, Customer Satisfaction Program), ele fornece informações pouco tranquilizadoras. Assim, Koeune informa seu interlocutor que até meados de outubro de 2014, apenas "50% do volume de pneus" suspeitos haviam sido retirados do mercado, mesmo que a operação Tango devesse ser concluída em 31 de julho de 2014!

PROBLEMAS À VISTA

Alarmante? De forma alguma, pelo contrário, de acordo com o relatório: "Este resultado é explicado (...) pelos esforços proativos da Goodyear para retirar os pneus suspeitos do mercado. (...) Dados os resultados obtidos, o Inas concorda em considerar que o CSP é eficaz." Tão "eficaz" que a Goodyear se vê obrigada a "estender o período

coberto pelo CSP até 31 de março de 2015". O programa acabaria sendo prorrogado até junho de 2016... E, além do Marathon LHS II +, outros três modelos de pneus suspeitos seriam incluídos na operação Tango: o Goodyear Regional RHS II, o Fulda Eco Control e o Dunlop SP 344.

O texto também menciona que "até o momento, a Goodyear relata 107 incidentes relacionados ao pneu Goodyear Marathon LHS II + e 25 incidentes relacionados ao pneu Dunlop SP 344". Mas, mais uma vez, o tom é positivo: "Graças ao programa de troca, o número de incidentes agora está em declínio." No entanto, ainda não se fala em alertar o público em geral ou em lançar um verdadeiro recall de produtos.

Certamente, o fabricante admite que "três casos" de acidentes fatais foram relatados a ele, mas "apenas um desses casos envolve certamente um dos pneus abrangidos pelo CSP". E ainda, a Goodyear destaca que se trata da morte de "uma vítima colateral, no caso o motorista de um carro ultrapassando o caminhão envolvido". Uma referência ao acidente de Roye. Acidente, ou melhor, "incidente", como a Goodyear sistematicamente atenua. "As circunstâncias deste último incidente, no entanto, ainda estão aguardando confirmação e nenhuma conclusão sobre o papel do pneu neste incidente pode ser tirada até o momento", acrescenta o texto. No entanto, nesta data, como visto, já era evidente que o pneu estava envolvido. A conclusão do relatório segue na mesma linha: o Inas está satisfeito com as "novas ações empreendidas pela Goodyear, pois permitem a retirada adequada dos pneus do mercado". Questionado pelo Le Monde, o Inas se defende: "Nossa ação se limitou a registrar as informações recebidas, que nos pareceram pertinentes."

O fabricante de caminhões MAN pensa o contrário.

Ao ponto de provocar, em 21 de outubro de 2014, uma reunião de alto nível com representantes da Goodyear - Scania também é convidada -, após um novo acidente ocorrido uma semana antes em Cavaillon (Vaucluse). Este é um momento crucial. Os responsáveis da MAN, frustrados com as indecisões da Goodyear, anunciam sua intenção de "passar de um recall de serviço ao cliente para um recall de segurança". O que muda tudo, obviamente. E eles insistem: "A MAN tomou a decisão de usar a linguagem de 'recall de segurança' em sua comunicação para poder enfatizar que é obrigatório e esclarecer as consequências para os usuários do veículo." O outro fabricante de caminhões está apoiando. "A Scania questiona a campanha de satisfação do cliente [e] provavelmente seguirá o mesmo padrão que a MAN", observa o relatório obtido pelo Le Monde.

Pouco depois desse episódio, a divisão Europa - Oriente Médio - África da Goodyear, sentindo os problemas se aproximando, decide circular internamente uma nota de sete páginas listando os pontos de discussão a serem usados caso a empresa seja questionada. Este documento lista 24 perguntas e respostas correspondentes. Sinal de sua sensibilidade, cada página é marcada com as

palavras "segredo profissional e confidencial" e "não divulgar para o público externo". A nota destaca em negrito que se trata de "um programa preventivo (...) conduzido voluntariamente em cooperação com várias autoridades nacionais". Em seguida, as perguntas são apresentadas. Uma delas é: "Você chama esta operação de um programa de troca de pneus para caminhões pesados, mas isso não é um recall de produtos clássico?" Este é obviamente o ponto crucial. A resposta proposta diz muito sobre as prioridades da Goodyear: "Não. Estamos pedindo aos nossos clientes que troquem os produtos afetados. Na verdade, estamos em um ambiente profissional de 'business-to-business' [B2B, quando empresas trocam produtos entre si]. Publicidade para o público em geral não é necessária neste caso e pode até atrapalhar a eficácia do programa."

ATITUDE DE BLOQUEIO

A última pergunta diz respeito à decisão tomada pela MAN e depois pela Scania de iniciar um verdadeiro recall de produto. A resposta sugerida é intrigante: "MAN e Scania usam terminologia diferente em sua comunicação com seus distribuidores e revendedores." A Goodyear pensa ter afastado o perigo, mas uma surpresa desagradável está prestes a atingir a multinacional. Ela se apresenta na forma de um relatório de dezenove páginas. É obra de Hervé Savoie, da empresa Erget, especializada em expertise em responsabilidade civil. Ele havia sido contratado pela seguradora da empresa MAN, envolvida no acidente de Roye. Entregue em 24 de outubro de 2014, o relatório de especialista é catastrófico para a Goodyear. Primeiro porque ele favorece a pista do pneu defeituoso, já que nenhum outro elemento objetivo pode, segundo o especialista, explicar o acidente.

Segundo a Goodyear, o programa de troca "foi conduzido após feedbacks do mercado, enquanto os pneus não apresentavam defeitos".

Ele observa que o pneu, fabricado em maio de 2012, fazia parte da campanha de troca comercial lançada pela Goodyear em abril de 2014 para os Marathon LHS II +, fabricados na fábrica do Luxemburgo entre agosto de 2011 e setembro de 2013. "A existência desta campanha mostra que estes pneus apresentam um problema de concepção ou fabricação", acusa o especialista. Questionada pelo Le Monde, a Goodyear, no entanto, mantém que seu programa de troca "foi conduzido após feedbacks do mercado, enquanto os pneus em questão não apresentavam defeitos".

O restante do relatório se assemelha a uma acusação. Hervé Savoie denuncia "a atitude de bloqueio da Goodyear" durante a realização da perícia, na qual técnicos do fabricante estiveram presentes. Ele discute longamente o programa

CSP, lamentando que "os representantes da Goodyear tenham sido particularmente discretos sobre as causas e a metodologia dessa campanha". E especifica: "O único documento apresentado durante a reunião sobre essa campanha é um documento intitulado 'Procedimentos de Troca de Pneus'. Após uma leitura rápida deste documento, destacamos que não parecia corresponder a um verdadeiro documento de alerta para os clientes."

O relatório sugere que a multinacional Goodyear teria se recusado a fornecer as informações que possuía ao especialista, com base nas afirmações deste último. "Apesar de nossos pedidos", ele lamenta, "os representantes da Goodyear se recusaram a comentar sobre as causas dessa campanha de recall, mas, de acordo com seu segurador [MAN], o problema estaria relacionado ao risco de descolamento das bandas de rodagem, como ocorreu neste acidente. Outros acidentes desse tipo foram registrados, como o que ocorreu em 14 de setembro de 2011 na rodovia A9 em Loupian."

De acordo com Hervé Savoie, durante a análise do pneu em questão, os representantes da Goodyear teriam "parecido procurar o menor elemento que pudesse demonstrar um mau estado do pneu ou um defeito de inflação. É por esse motivo e devido ao caráter particularmente grave das consequências do estouro do pneu que insistimos para que os elementos de prova fossem conservados e preservados." De fato, durante a perícia, ocorreu um incidente entre o especialista e os técnicos da Goodyear, que teriam tentado desmontar o pneu.

"Por fim, lamenta", durante uma reunião com a MAN na Alemanha, a Goodyear afirmou que não tinha conhecimento dos diferentes acidentes que ocorreram na França devido ao estouro de pneus Goodyear do lote envolvido no recall. Isso parece pouco crível, já que o Sr. Dubois [proprietário do caminhão cujo pneu explodiu] indicou ao seu segurador [MAN] que um representante da Goodyear havia ido, em 17 de setembro de 2014, em suas instalações, em Alès, para examinar o pneu em questão."

Para o técnico da Erget, "apenas uma perícia judicial permitiria determinar a causa exata do sinistro e as responsabilidades".

TIRAR O SINAL DE ALERTA

Talvez ele não soubesse o quão correto estava. Paralelamente, no tribunal de Amiens, onde foi aberto um processo sobre o acidente de Roye, outra perícia foi conduzida. Philippe Touzé, membro do Instituto Técnico de Acidentologia, apresenta suas conclusões em 23 de dezembro de 2014. Elas são claras: "A causa deste acidente deve ser encontrada em uma falha intrínseca do pneu esquerdo do eixo direcional." Segundo ele, isso seria "a única e exclusiva causa

do acidente". Referindo-se ao programa de troca, o especialista observa: "Uma substituição mais precoce do pneu em questão teria evitado o acidente." Q.E.D. Enquanto isso, na Scania, eles decidiram tocar o alarme. Em 11 de novembro de 2014, o fabricante sueco de caminhões iniciou por conta própria uma "campanha de recall" em todas as suas filiais europeias. Adeus ao pouco eficaz, porém discreto, "programa de satisfação do cliente", uma formulação que parecia um eufemismo repetido pela Goodyear.

No entanto, a empresa americana se vangloria dos excelentes resultados de sua campanha de troca: em novembro de 2014, ela assegurou às autoridades britânicas, por meio da Driver & Vehicle Standards Agency, que "quase 65%" dos pneus LSH II + e SP 344 "não estão mais em serviço". Ela forneceu exatamente os mesmos números, um mês depois, às autoridades alemãs. Em 7 de janeiro de 2015, após mais uma reunião com o Inas, a empresa, em um documento de duas páginas, se autoelogiou mais uma vez: "Os progressos feitos no programa de troca de pneus são significativos e demonstram a eficácia das ações voluntárias realizadas pela Goodyear."

Mais uma vez, o resumo da reunião contradiz essa visão idílica. De fato, são mencionados dois novos acidentes fatais: um na França, em 15 de setembro de 2014 (com um pneu Marathon LHS II + explodindo); o outro, na Espanha, em 13 de novembro, envolvendo um Dunlop SP 344 desta vez. Sobretudo, o quadro que lista os retornos, até 6 de janeiro de 2015, dos pneus abrangidos pela campanha de recall, está longe de ser tranquilizador. Dos 132.965 pneus, de todos os modelos (quatro estão envolvidos), 48.756 ainda estão em circulação, cerca de 40%. Com relação aos 62.056 Marathon LHS II + - os mais numerosos e perigosos - dos quais a Goodyear deseja retirar de circulação desde a primavera de 2014, 33,89% ainda estão em uso. Ou seja, 21.029 pneus suscetíveis de explodir a qualquer momento...

No Doubs, um brilho tênue continua a brilhar na escuridão da noite. Ao longo de 2015, Sophie Rollet se esforça diante de seu computador, determinada, em nome de seu falecido marido, a responsabilizar a Goodyear e seus malditos pneus, que ela suspeita estar espalhando a morte nas estradas...

GÉRARD DAVET ET FABRICE LHOMME

Próximo artigo: Evitar o acidente industrial a qualquer preço!