

O sistema de garantia de autopeças orientado pela Norma Técnica ABNT



Luiz Sergio Alvarenga

Diretor Executivo do Sindirepa Nacional



Salvador Parisi

Coordenador da Comissão de Estudos de Serviços , Manutenção e Reparação do Comitê Brasileiro Automotivo da ABNT / Vice-Presidente do Sindirepa-SP

Sumário

1. Breve histórico da garantia de autopeças no Brasil

1.1 Problemática

1.2 Solução sugerida

1.3 Benefícios

2. Norma Técnica ABNT

2.1 O que é uma Norma?

2.2 Objetivos

2.3 Benefícios

2.4 Sistemática

2.5 Estrutura

2.6 Funcionamento

2.7 Considerações finais

1. Breve histórico da garantia de autopeças no Brasil

- ✓ Já se passaram mais de 10 anos nos estudos sobre garantia de autopeças no canal independente da reposição automotiva;
- ✓ Várias tentativas foram apresentadas, porém, a maioria com a intenção de solução única para todos os elos do canal não avançaram;
- ✓ Ao longo dos anos as garantias foram sendo fundamentadas nas questões “comerciais” e as garantias “técnicas” pouco foram conceituadas.

1. Breve histórico da garantia de autopeças no Brasil

1.1 Problemática

- ✓ As garantias “comerciais” dependem exclusivamente do comportamento das empresas;
- ✓ Custos logísticos por parte do comércio;
- ✓ Complexidade contábil/fiscal por parte da indústria e comércio;
- ✓ Percepção de rapidez na garantia comercial na reparação em função da inexistência de padrões para garantia técnica;
- ✓ A concentração de energia nas garantias comerciais resultam na perda de rentabilidade e produtividade em todos os elos.

1. Breve histórico da garantia de autopeças no Brasil

1.2 Solução sugerida

- ✓ Diminuir o fluxo de garantias a partir da reparação;
- ✓ Fundamentar a garantia técnica através de uma Norma Técnica ABNT;

1. Breve histórico da garantia de autopeças no Brasil

1.3 Benefícios

- ✓ Possibilitará melhorar a imagem da reparação junto aos consumidores nos casos de garantias e criará indicadores confiáveis nos tipos de garantias solicitadas;
- ✓ Possibilitará a diminuição do risco dos fabricantes devido a possíveis garantias indevidas;
- ✓ Possibilitará a diminuição o fluxo de inúmeras fontes de envio e marcas de autopeças junto aos varejistas e distribuidores;
- ✓ Possibilitará a criação da cultura da garantia técnica e não comercial, valorizando a qualidade controlada dos fabricantes.

2. Norma Técnica ABNT

2.1 O que é uma Norma?

Documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto.

2. Norma Técnica ABNT

2.2 Objetivos

Comunicar de forma segura e melhorar as relações comerciais;

Simplificar reduzindo a variedade de procedimentos;

Economizar pela diminuição dos custos mediante a sistematização de processo;

Proteger os consumidores.

2. Norma Técnica ABNT

2.3 Benefícios

Organização do mercado;

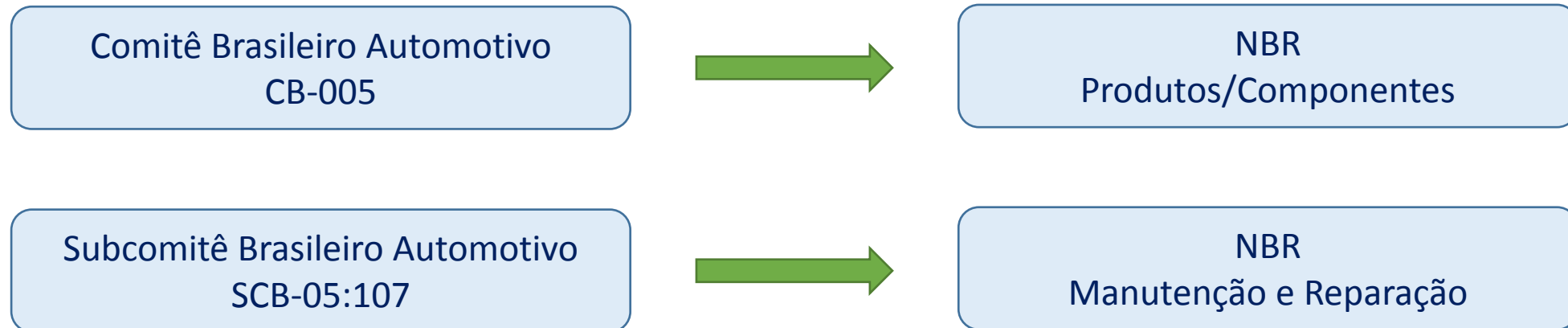
Construção de linguagem única;

Aumento da produtividade e conseqüente redução de custos;

Melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

2. Norma Técnica ABNT

2.4 Sistemática



2. Norma Técnica ABNT

2.5 Estrutura do SCB - Subcomitê Brasileiro

SCB 05:107 Manutenção e reparação de veículos rodoviários		Manutenção e reparação de veículos automotores rodoviários. Motorização Ciclos Otto, Diesel, Veículo Elétrico Duas e Quatro Rodas			
		Manutenção Estabelece os procedimentos para diagnóstico e manutenção das falhas de funcionamento, reparação ou substituição parcial ou total dos itens diagnosticados, segundo as especificações contidas no manual de serviços do fabricante do veículo.			
		Reparação Substituição de componentes internos de um determinado conjunto ou consertos de determinados conjuntos.			
Grupo Tecnológico	Inspecão	Manutenção	Reparação	Escopo	Inclui
Quatro Rodas					
CE 05:107 001 Motores Otto	X	X	X	Motores ciclo Otto	O motor e seus periféricos
CE 05:107 002 Motores Diesel	X	X	X	Motores ciclo Diesel	O motor e seus periféricos
CE 05:107 003 Eletrônica embarcada Otto	X	X	0	Sistemas controlados eletronicamente	Gerenciamento de motor e sistemas periféricos. Sistemas de segurança ativa. Acionamentos de sistemas em geral
CE 05:107 004 Eletrônica embarcada Diesel	X	X	0	Sistemas controlados eletronicamente	Gerenciamento de motor e sistemas periféricos. Sistemas de segurança ativa e passiva. Acionamentos de sistemas em geral
CE 05:107 005 Elétrica Otto	X	X	X	Sistemas e conjuntos elétricos	Acionadores (Vidros, Servo motores, etc.). Atuadores (Alternador, Motor de arranque, etc.)
CE 05:107 006 Elétrica Diesel	X	X	0	Sistemas e conjuntos elétricos	Acionadores (Vidros, Servo motores, etc.). Atuadores (Alternador, Motor de arranque, etc.)
CE 05:107 007 Undercar (Chassi e Rodagem)	X	X	X	Manutenções que exigem elevação do veículo	Motor. Câmbio. Suspensão. Sistema de direção. Escapamento. Sistema de rodagem., Freio
CE 05:107 008 Carroceria	X	X	X	Todo o sistema de fechamento do veículo	Inclui todos os elementos de fechamento mais o envidraçamento e espelhos externos
CE 05:107 009 Interiores	X	X	X	Saúde, segurança e conforto de interior do veículo	Ventilação, isolamento acústico, higiene e limpeza, iluminação interna, Cintos e Ancoragens, Limpadores de para-brisa e vidro traseiro, espelhos e refletores internos, e comandos de cabine. Montagens e desmontagens mecânicas
CE 05:107 010 Veículo elétrico	X	X	0	Práticas de segurança. Manutenções em sistemas não vitais do veículo	Inclui Carroceria. Interiores excluídos comandos de motorização ou seus interligados. Undercar restrito a suspensão, rodagem e sistema de direção
CE 05:107.11 Eixo e Transmissão	X	X	X	Transmissão, eixo, embreagem, e elementos do trem de força	Inclui os elementos cardã, juntas homocinéticas e semi árvores. Eixos trativos e não trativos

2. Norma Técnica ABNT

2.6 Funcionamento

- É solicitado o projeto de norma junto ao Comitê Brasileiro Automotivo da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas e aguarda-se validação;
- É formado o grupo de trabalho reunindo produtores , consumidores e neutros;
- Trabalha-se o Projeto de Norma;
- O Projeto de Norma segue para consulta pública;
- É publicado como Norma Brasileira

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais - legislação

Lei dos Direitos do Consumidor nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor

As empresas de Manutenção de Veículos Automotores no atendimento aos seus clientes estão juridicamente sujeitos à Lei 8.708/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Tal fato acontece em razão de que a empresa é uma prestadora de serviços, é definido pelo Código de Defesa do Consumidor como fornecedor, através de seu artigo 3º.

SEÇÃO IV – Das Práticas abusivas

Art. 39 É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas:

VIII – **colocar no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou pela Associação Brasileira de Normas Técnicas.**

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais – exemplo NBR

Exemplo de uma Norma publicada

NBR 15296 – Veículos rodoviários automotores - Peças - Vocabulário

Esta Norma define os termos utilizados para peças de aplicação veicular (autopeças ou simplesmente peças).

 A imagem não pode ser exibida. Talvez o computador não tenha memória suficiente para abrir a imagem ou talvez ela esteja corrompida. Reinicie o computador e abra o arquivo novamente. Se ainda assim aparecer o x vermelho, poderá ser necessário excluir a imagem e inseri-la novamente.

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais – Projeto de Norma de garantia proposto

Veículos rodoviários automotores — Garantia técnica de autopeças — reparação de veículos

APRESENTAÇÃO

Este Projeto de Norma foi elaborado pela Comissão de Estudo de Serviços de Inspeção, Reparação e Manutenção (CE-005:107.001) do Comitê Brasileiro Automotivo (ABNT/CB-005), nas reuniões de (data)

Escopo

A garantia técnica de uma autopeça é determinada quando a mesma não apresenta conformidade do material ou de sua função para atender as especificações técnicas compatíveis com o veículo automotor.

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais – sugestão para indústria

Informar na embalagem do seu produto as normas

- NBR **15.681** da necessidade do produto ser manuseado por profissional automotivo
- NBR do serviço do produto se existir para aplicação correta
- NBR futura da garantia de autopeças caso avance para efeito de proteção legal

“A substituição desse componente deve ser executado por profissional qualificado conforme a NBR **15681:2009** Veículos rodoviários automotores - Qualificação de mecânico de manutenção”

Esta Norma estabelece os requisitos e a sistemática para qualificação do mecânico de manutenção de veículos rodoviários automotores ciclo Otto e Diesel.

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais – exemplo de uma indústria

4. A montagem e desmontagem da correia deverão seguir a norma ABNT NBR 15759:2009

5. A inobservância dos itens acima excluirá o produto da garantia.

000435027

Instalação

1. Verifique o manual do fabricante do veículo para a correta instalação e tensionamento do produto.
2. Não torça ou force a correia durante a instalação.
3. Não deixe que a correia entre em contato com lubrificantes ou derivados de petróleo
4. A montagem e desmontagem da correia deverão seguir a norma ABNT NBR 15759:2009
5. A inobservância dos itens acima excluirá o produto da garantia.
6. "Garantia do produto de acordo com o CDC artigo 26 Inciso II."

Instalación

1. Averigüe el manual del fabricante del vehículo para la correcta instalación y tensión del producto.
2. No fuerza ni fuerce la correa durante la instalación.
3. No deje que la correa entre en contacto con lubricantes o derivados de petróleo.
4. El ensamble y desensamble de la correa debe seguir la norma ABNT NBR 15759: 2009.
5. No observar los puntos arriba mencionados excluirá el producto de la garantía.
6. "Garantía del producto de acuerdo con el CDC artículo 26, Inciso II", Brasil.

-Produto inerte e não perigoso, conforme NBR. 10004
-Producto inerte y no peligroso
-Embalagem reciclável
-Embalaje reciclable

CONTROLO DE TÉCNICA DE COMBINA
Código Correia: _____
Data da Troca: _____
Km na Troca: _____
Crie uma etiqueta adesiva e cole aqui para controle de troca e validade do produto. Verifique sempre o produto antes de montar.

GATES DO BRASIL IND. COM. LTDA.
Rua das Indústrias, s/n - Jd. América - São Paulo - SP
www.gatesbrasil.com.br / support@brasil.gates.com
0800 274-2837

2. Norma Técnica ABNT

2.7 Considerações finais – exemplo para reparação de veículos



Informar ao cliente

“Serviço executado conforme a NBR XXXXX:2016 da ABNT”

Muito obrigado !



Luiz Sergio Alvarenga

sindirepanacional@sindirepanacional.org.br

(11)5594-1010



Salvador Parisi

salvadorparisi@sindirepa-sp.org.br

(11) 5594-1010