

Consertos e Reformas

Estou feliz da vida trabalhando em meu Performa quando, de repente, uma pane. O disquete não sai mais do drive. Apelo para o clipe e nada. Tento não entrar em pânico, desligo o micro e deixo o problema para resolver no dia seguinte; afinal, não parece muito grave.

No dia seguinte, procuro a nota fiscal e descubro que a garantia de um ano venceu há dois meses. Nenhum problema. Ligo para a revenda onde comprei o Mac e após uma rápida explicação do ocorrido, surpresa! Quem me atendeu não sabia o que eu devia fazer. Quem entendia dessas coisas não estava. Prometem me ligar.

Não houve retorno, e ligo novamente no final da tarde. Eles me explicam que são só uma revendedora, ou seja, só revendem, e me passam o telefone do distribuidor.

Ligo para o distribuidor, uma nova informação: o distribuidor só distribui e não conserta. Assim, indicam o telefone de uma assistência técnica, e ligo imediatamente, mas o expediente havia encerrado. Mais um dia com o Macintosh quebrado.

No terceiro dia, uma idéia brilhante: ligar para a central de atendimento ao consumidor da Apple. Sou informado de que a responsabilidade para esse tipo de serviço é da assistência técnica, e indicam mais dois telefones para fazer orçamento. Ligo para as três empresas: não fazem orçamento por telefone, precisam ver o computador. Pedem para levar o equipamento e deixar alguns dias para determinarem o problema.

Para mim não faz sentido serem necessários seis dias, no mínimo, para orçar o conserto, além das viagens para levar e retirar. Definitivamente não concordo com isso: afinal, o que está contido no meu micro é precioso e, além disso, quem garante que o leva e traz do equipamento não aumentará o defeito do micro? Lembro-me de ter lido em algum lugar que não se deve transportar nenhum tipo de micro com o disquete inserido no drive. Peço uma alternativa: atendimento em domicílio. Um procedimento normal, pois se os técnicos de TV, máquina de lavar, mecânico de automóveis, entre outros, fazem, por que não?

Aí vem a surpresa maior: a visita é cobrada, e parte dela é descontada na mão-de-obra e peças, se o orçamento for aprovado.

Visita cobrada até entendendo, afinal, deslocar alguém de um lugar a outro tem custos, mas cobrar preço de consultoria é um absurdo!

O valor é de R\$ 100 por hora e alguns ainda pediam um tempo mínimo de duas horas. Conclusão: só para fazer um orçamento para escolher entre três empresas, iria desembolsar no mínimo R\$ 300.

Se fosse necessário trocar o drive, custaria mais R\$ 250 (o drive de PC custa a partir de R\$30), e



se essa fosse a única solução, iria gastar R\$ 550. Imagino quanto vale o meu micro no mercado de usados e concluo que não vale a pena.

O que fazer? Vender um micro quebrado? Jogar no lixo? Ou ir em frente ao prédio da Apple e incendiar o micro na presença de jornalistas como forma de protesto? Ou trocar por um Pentium? Conto até dez, suspiro e coloco a cabeça no lugar. Descubro que o drive está funcionando e que, com a ajuda de uma pinça, posso remover o disquete. Examino atentamente e percebo que o defeito está na tampa do drive, que não abre mais. Resolvo arriscar, abrir o micro (a garantia já venceu, lembra?) e eliminar a tampa do drive para sempre. Não é o conserto ideal, mas o drive voltou a funcionar normalmente e não gastei nenhum tostão.

Preços abusivos e atendimento amador – essa história não aconteceu comigo, mas é verdadeira.

Ela mostra o descaso com que a Apple do Brasil trata seus usuários. O pós-venda é um fator importante para aumentar o mercado de usuários de Macintosh.

Não basta apenas abaixar os preços de Macs novos, mas também oferecer vantagens para quem optou por um Macintosh.

Por que um modem ou um cabo para Mac custa mais caro que um de PC? Por que a assistência técnica é mais cara? Por que as peças são mais caras? Por que os softwares são mais caros?

Não há dúvida de que os Macs ainda são superiores a qualquer tipo de PC com Windows 95, mas essa política (ou falta dela) desestimula o futuro usuário, e uma assistência técnica honesta é fundamental. Mesmo com preços abusivos, o atendimento é amador, não sendo melhor que uma assistência técnica de PCs ou até mesmo de conserto de televisões.

Upgrades e garantia – é preciso também rever a questão de upgrades de hardware, que não existem. Quem tem um Performa 630 não pode trocar de CPU e aproveitar o monitor, colocar uma placa de fax-modem mais rápida num Performa 5215 é muito caro, para aumentar a memória RAM é

preciso comprar em uma assistência técnica autorizada. Além disso, a garantia de um ano que a Apple oferece é pouco.

Hoje, qualquer PC (muamba ou oficial) oferece garantia total de dois anos (incluindo drives, HDs, multimídia etc.). Na hora de comprar, para quem teve a felicidade de ter um Mac, esses fatores são importantes. Ou a Apple faz algo a respeito ou corre o risco de ter a fama de ser um micro muito bom, mas que quando quebra... **M**

VALTER HARASAKI

É conselheiro editorial da MACMANIA, sócio e designer da Idéia Visual, mas está pensando em comprar um Pentium para jogar Tomb Raider.

Opiniões emitidas nesta coluna não refletem a opinião da revista, podendo até ser contrárias à mesma.