

## Referências bibliográficas

ABRITTA, C.S. 2007. 177 f. **Do enquadre do “Direito” ao enquadre do “favor”**: a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação. Dissertação (Mestrado em Letras) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2007.

ALBRECHT, K. **Inteligência Social: a nova ciência do sucesso**. São Paulo: M. Books, 2006.

ARUNDALE, R.B. Face as relational and interactional: a communication framework for research on face, facework, and politeness. **Journal of Politeness Research**. v. 2, p. 193-216, 2006.

———. Face as emergent in interpersonal communication: an alternative to Goffman. In: BARGIELA-CHIAPPINI, F.; HAUGH, M. **Face, Communication and Social Interaction**. London: Equinox, 2009.

———. Constituting face in conversation: face, facework and interactional achievement. **Journal of Pragmatics**. v. 42, p. 2078-2105, 2010.

BARBOSA, L. **O jeitinho brasileiro**: a arte de ser mais igual do que os outros. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BARGIELA-CHIAPPINI, F. Face and politeness: new (insights) for old (concepts). **Journal of Pragmatics**. v. 35, p. 1453-1469, 2003.

———. Facing the future: some reflections. In: BARGIELA-CHIAPPINI, F.; HAUGH, M. **Face, Communication and Social Interaction**. London: Equinox, 2009.

BAUMAN, Z. **Modernidade e Ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

———. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

BUCHOLTZ, M.; HALL, K. Identity and interaction: sociocultural approach. **Discourse Studies**, v. 7, n. 4-5, p. 585-614, 2005.

BECKER, H.S. **Falando da Sociedade: ensaios sobre diferentes maneiras de representar o social**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BROWN, P.; LEVINSON, S. **Politeness some universal in language usage**. Cambridge: Cambridge University, 1987.

CANCLINI, N. **Consumidores e Cidadãos**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

CONLEY, J.M.; O'BARR, W.M. **Rules versus relationships: the ethnography of legal discourse**. Chicago, EUA, London, UK: The University of Press Chicago, 1990.

COELHO, M.C. “Um presente que é a sua cara”: trocas materiais e construção de identidade. **Palavra**, Rio de Janeiro, n. 8, p. 74-85, 2002.

\_\_\_\_\_. O valor das intenções: dádiva, emoção e identidade. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em Números – 2008: principais fatos e análise da série histórica. Jun 2009. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/images/imprensa/resumo\\_justica\\_em\\_numeros\\_2008.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/imprensa/resumo_justica_em_numeros_2008.pdf). Consultado em 22 de junho de 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça em números: indicadores do Poder Judiciário. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/eficiencia-modernizacao-e-transparencia/pj-justica-em-numeros>. Consultado em: maio de 2011.

COSTA, A.A. Cartografia dos métodos de resolução de conflitos. AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. 1 ed. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2003, v. 3, p. 161-201, livro cujo texto integral está disponível em <http://www.unb.br/fd/gt/links/artigos.htm>.

CUCHE, D. **A noção de cultura nas ciências sociais**. 2. ed. Bauru: EDUSC, 2002.

DA MATTA, R. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980.

\_\_\_\_\_. **O que faz do Brasil, Brasil?** Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

\_\_\_\_\_. **A Casa e a Rua: espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil**. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.

DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, Bookman, 2008.

DIVAN, L.M.F. (2011) 194 f. *Posicionamentos e categorizações: mecanismos retóricos para apresentação/sustentação de pontos de vista em situações de conflito*. Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora.

DUARTE, F. Exploring the interpersonal transaction of the Brazilian jeitinho in bureaucratic contexts. *Organization*, 2006, v. 13, n. 4, p. 509-527. doi: 10.1177/1350508406065103.

GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical actions. In: GARFINKEL, H. **Ethnomethodological Studies of work**. New York: Routledge, [1986] 2005.

GEERTZ, C. **A Interpretação das Culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 1989.

GOFFMAN, E. **A Representação do e Eu na Vida Cotidiana**. 14. ed. Petrópolis: Vozes, [1959] 2007.

———. On face-work: an analysis of ritual elements in social interaction. In: **Psychiatry**, n. 18, 213-23, 1955.

———. A elaboração da face. In: FIGUEIRA, S. A. **Psicanálise e Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, [1955] 1980.

———. Role concepts. In: \_\_\_\_\_. Encounters: two studies in the sociology of interaction. Indiana: Bobbs Merrill, 1961.

———. A Situação Negligenciada. In: B. T. Ribeiro; Garcez, P. (Org.) **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola. [1981] 2002. p. 13-20.

GOLEMAN, D. **Inteligência Social: o poder das relações humanas**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

GUMPERZ, J.J. Convenções de contextualização. Tradução José Luiz Meurer e Viviane Heberle. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P. M. (Org.). **Sociolinguística interacional: antropologia, linguística e sociologia em análise do discurso**. Porto Alegre: Age, 1998.

GUMPERZ, J.J. On interactional sociolinguistic method. In: C. Roberts & S. Sarangi (eds.). **Talk, work and institucional order**. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999. p. 453-471.

HAGUETTE, T.M. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

HAUGH, M. The discursive challenge to politeness research: an interactional alternative. **Journal of Politeness Research**, v. 3., p. 295-317, 2007.

———. Face and interaction. In: BARGIELA-CHIAPPINI, F.; HAUGH, M. **Face, Communication and Social Interaction**. London: Equinox, 2009.

HAUGH, M., BARGIELA-CHIAPPINI, F. Face in interaction. **Journal of Pragmatics**. v. 42, p. 2073-2077, 2010.

HERITAGE, J. Etnometodologia. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. **Teoria Social Hoje**. São Paulo: Editora Unesp, 1999.

HOLANDA, S. B. **Raízes do Brasil**. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras; [1936] 2007.

HYMES, D. **On communicative competence**. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1971.

———. The concept of communicative competence revisited. In: PÜTZ, M. **Thirty years of linguistic evolution. Studies in Honour of René Dirven on the occasion of his Sixtieth Birthday**. Philadelphia/Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 1995.

ICHHEISER, G. Misunderstandings in human relations: a study in false social perception. **The American Journal of Sociology**, Chicago, v. 55, n. 2, p. 68-70, 1949.

JIANG, X.; CHEN, C.C.; SHI, K. Favor in exchange for trust? The role of subordinates' attribution of supervisory favors. *Asia Pacific Journal of Management*, p. 1-24, 2011.

JOSEPH, I. A respeito do bom uso da Escola de Chicago. In: Valladares, L. P. **A Escola de Chicago: impacto de uma tradição no Brasil e na França**. Belo Horizonte, Rio de Janeiro: Ed UFMG, IUPERJ, 2005. p. 96-126.

KUPER, A. **Cultura: a visão dos antropólogos**. Bauru: Edusc, 2002.

LADEIRA, W.T. **O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação**. 2005. 177 f. Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

LARAIA, R.B. **Cultura: um conceito antropológico**. 21. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., [1986] 2007.

LEMERT, C. “*Goffman*” by Charles Lemert. In: LEMERT, C.; BRANAMAN, A. **The Goffman Reader**. Oxford, UK: Blackwell, 1997.

LEMERT, C.; BRANAMAN, A. **The Goffman Reader**. Oxford, UK: Blackwell, 1997.

LEVINSON, S. Activity types and Language. *Linguistics*, 1992, 17, p. 365-99.

LOCHER, M.; WATTS, R. Politeness theory and relational work. **Journal of Politeness Research**, v. 1, p. 09-33, 2005.

LOCKER, M.; WATTS, R. Politeness Theory and Relational Work. **Journal of Politeness Research**, v. 1, p. 09-33, 2005.

MARQUES, R. Reciprocidade e Confiança em Contextos de Escassez: o caso do balt. **Revista da Faculdade de Letras: Sociologia**, Porto, v. 16, s. I, p. 117-145, 2006.

MARTINS, H. Sobre a estabilidade do significado em Wittgenstein. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 4, n. 2, p. 19-42, 2000

MAUSS, M. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: E.P.U., 1974. v. II.

MORISAKI, S.; GUDYKUNST, W. Face in Japan and the United States. In: Ting-Toomey, S. (ed.). **The Challenge of Facework**. New York: State University of New York Press, 1994. p. 47-93.

OLIVEIRA, M.C. Por uma Lingüística Aplicada mais inclusiva. **Calidoscópico**. v. 7, n. 2, 2009.

PACHÁ, A. A sociedade merece um bom acordo. 2009. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7274:a-sociedade-merece-um-bom-acordo&catid=74:artigos&Itemid=676](http://www.cnj.jus.br/index.php?option=com_content&view=article&id=7274:a-sociedade-merece-um-bom-acordo&catid=74:artigos&Itemid=676). Consultado em 22 de junho de 2009.

RAEVAARA, L. Accounts at convenience stores: doing dispreference and small talk. *Journal of Pragmatics*, 2011, v. 43, n. 3, p. 556-71. doi: 10.1016.

REZENDE, C.B. **Os significados da Amizade: duas visões de pessoa e sociedade**. Rio de Janeiro: FGV, 2002.

ROBERTS, C.; SARANGI, S. Theme-oriented discourse analysis of medical encounters. **Medical Education**. v. 39, 2005, p. 632-640.

SACKS, H.; SHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. *A simplest systematic for the organization of turn-taking for conversation*. **Language**, v. 50, p. 696-735, 1974.

SACKS, H. On the analyzability of stories by children. In: Turner, R. (ed.). *Ethnometodology*. Harmondsworth: Penguin, 1974.

SARANGI, S. Activity types, discourse types and interactional hybridity: the case of genetic counselling. In: Sarangi, S.; Coulthard, M. (eds.). **Discourse and Social Life**. London: Pearson, 2000. p. 1-27.

SARANGI, S.; CANDLIN, C.N. Motivational relevancies: some methodological reflections on social theoretical and sociolinguistic practice. In N. Coupland, N.; Sarangi, S.; Candlin, C. N. **Sociolinguistics and Social Theory**. London: Pearson, 2001. p. 350-388.

SARANGI, S. The conditions and consequences of Professional discourse studies. In: KIELY, R.; REA-DICKINS, P.; WOODFIELD, H.; et al. **Language, Culture and Identity in Applied Linguistics**. London: Equinox, 2006.

SARANGI, S.; CANDLIN, C. Applied Linguistics and professional practice: mapping a future agenda. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 2010, v. 7, n. 1, p. 01-09. doi: 10.1558.

SARANGI, S. Reconfiguring self/identity/status/role. *Journal of Applied Linguistics and Professional Practice*, 2010, v. 7, n. 1, p. 75-96. doi: 10.1558.

SARANGI, S. (in press). Role hybridity in professional practice.

SCHWARZ, R. **Ao Vencedor as Batatas**. 5. ed. São Paulo: Editora 34, [1977] 2000.

SCHULTZ, J.; FLORIO, S.; ERICKSON, F. .Where.s the floor?. Aspects of the cultural organization of social relationships in communication at home and in school. In:\_\_\_\_\_. **Children in and out of school. Ethnography and education**. Washington D.C: Perry Gilmore & Allan A. Glatthorn - CAL, 1982. p. 88-123.

SCHÜTZ, A. **Fenomenologia e Relações Sociais**. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

SILVEIRA, S.B.; COSTA, P.M. Trabalhos de Face em Acareações. **Revista GELNE**, v. 3, N. 1, 2001.

SILVEIRA, S.B.; CUNHA, T. The role of “extreme case formulations “ as facework in conciliation hearings at PROCON. In: FOURTH SYMPOSIUM ON INTERCULTURAL, COGNITIVE AND SOCIAL PRAGMATICS (EPICS IV – Encuentros de Pragmática Intercultural, Cognitiva y Social). Sevilha, 2010.

SIMMEL, G. **Questões fundamentais da Sociologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

SPENCER-OATEY, H. **Culturally Speaking. Managing Rapport through talk across cultures**. London: Continuum, 2000.

\_\_\_\_\_. (Im)Politeness, Face and perceptions of rapport: unpackaging their bases and relationships. **Journal of Politeness Research**. v. 1, p. 95-119, 2005.

\_\_\_\_\_. Face, identity and interaction goals. In: **Face, Communication and Social Interaction**. BARGIELA-CHIAPPINI, F.; HAUGH, M. London: Equinox, 2009.

STRAUSS, A. **Espelhos e máscaras**. São Paulo: Edusp, 1999.

STRONG, P.M.; DAVIS, A.G. Roles, role formats and medical encounters: a cross-cultural analysis of staff-client relationship in children’s clinics. **The Sociological Review**, v. 25, n. 4, p. 775-800, 1977.

TERKOURAFI, M. Beyond the micro-level in politeness research. **Journal of Politeness Research**, n. 1, p. 237-262, 2005.

TING-TOOMEY, S. Managing intercultural conflict effectively. In: SAMOVAR, L.; POTER, R. **Intercultural communication**. 7. ed. Belmont, CA: Wadsworth, 1994.  
Disponível em:  
<http://www.library.wisc.edu/EDVRC/docs/public/pdfs/LIReadings/ManagingInterculturalConflicts.pdf>. Consultado em: outubro de 2011

TRACY, K.; BARATZ, S. The case for case studies of facework. In: TIING-TOOMEY, S. **The challenge of facework**. Albany: State University of New York Press, 1994.

VELHO, G. **Individualismo e Cultura: notas para uma Antropologia da Sociedade Contemporânea**. 7. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., [1987] 2004.

———. Goffman, mal-entendidos e riscos interacionais. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 23, n. 68, out. 2008, p. 145-148.

XIE, O. Controversies about politeness. In: Dascal, M.; Han-liang, C. **Traditions of Controversy**. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 2007. p. 249-266.

WINKIN, Y. Erving Goffman: o que é uma vida? O incômodo fazer de uma biografia intelectual. In: GASTALDO, E. **Erving Goffman: desbravador do cotidiano**. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2004.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações Filosóficas**. 2. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1979.

YIN, R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

# ANEXOS

## ANEXO I

### TABELA DE CONVENÇÕES PARA TRANSCRIÇÕES

[colchetes }	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação contínua.
? ,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra;	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(( ))	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
( )	transcrição impossível.
“palavra”	diálogo construído
..	pausa observada ou quebra no ritmo da fala, como menos de meio segundo
...	pausa de meio segundo
....	pausa de um segundo

**ANEXO II**  
**AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO**

**AUDIÊNCIA Banco Sul  
COM ACORDO**

**Procon**

Participantes: Mediador 1 (Ana); Mediador 2 (Bruna); Reclamante (Lucas); Reclamado (Rui)

01 Ana: cê trouxe o contrato.  
02 (11.0)  
03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.  
04 (4.0)  
05 Lucas: dia(.)sete:.  
06 (0.5)  
07 Ana: foi agora?, recente.  
08 (.)  
09 Lucas: foi.  
10 (6.5)  
11 Ana: esse é do seguro.  
12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<  
13 Ana: do empréstimo.  
14 Lucas: umhum.  
15 (20.5)  
16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto  
17 ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-  
18 , => uma das condições pra ele conseguir um empréstimo,  
19 foi obrigado a adquirir o seguro. =  
20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0,5)  
21 eu queria confirmar a agência.  
22 Ana: qual que é a agência?,  
23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.  
24 Ana: é oitocentos e no:ve.  
25 (2.0)  
26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<  
27 (4.0)  
28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]  
29 Ana: [então ele veio ] ao procon nos  
30 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro,  
31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se  
32 viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33 a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34 levou ao banco. [entendeu?]  
35 Rui: [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o  
36 seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos um relato  
37 do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse  
38 operação casada não é operação casada. (0,5) acho que  
39 todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus  
40 produtos a oferecer. =  
41 Ana: =humhum.=  
42 Rui: =tá? Todas. =  
43 Ana: =humhum. =  
44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCura-nos,  
45 a-, a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que  
46 qualquer lugar, quer vender o peixe dele. =  
47 Ana: =claro. =  
48 Rui: =entendeu? (0,5) então o quê que cê oferece. oferece o  
49 produto, mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa,  
50 não é calça. (0,5) não é sapato.  
51 Ana: claro. =  
52 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são  
53 coisas que trazem rentabilidade pro cliente.  
54 Ana: tá. =  
55 Rui: tá?  
56 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi  
57 imPOSTo (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria  
58 que assinar o seguro. =

01 Rui: =é. =  
02 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
03 [em]préstimo.=  
04 Rui:  
05 [é:]  
06 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra  
07 nós. (0,5) pelo: reclamante. (0,5) que o seguro aqui, foi  
08 uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí,  
09 (0,5) taria configurado a venda casada. =  
10 Rui: =humhum=  
11 Ana: enten[deu?]  
12 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8)  
13 do seguro. (0,5) já debitou alguma parcela.  
14 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<  
15 Rui: duas parcelas. (0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele  
16 é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele  
17 pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
18 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser  
19 retroagido. (0,5) por quê? é:: porque a partir do momento,  
20 em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque  
21 ele assinou o contrato.=  
22 Ana: =sim (.)ele [assinou ] o contrato, porque =  
23 Rui: [tendeu? ]  
24 Ana: =[ele precisava ]=  
25 Rui: [ é: eu acho, ]  
26 Ana: do em[préstimo, não é ?]  
27 Rui: [ é eu acho, é ]  
28 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]  
29 Rui: [ eu ]  
30 Ana: =[ feita a e l e.]  
31 Rui: [eu particular ]mente:: é (.) a gente vê muito na  
32 televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os  
33 clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é  
34 a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no  
35 caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos  
36 gerentes administrativos da agência.(.)tá? =  
37 Ana: =trabalha nessa agência? =  
38 Rui: =nessa agência. =  
39 Ana: =de administração .=  
40 Rui: =nessa agência.(.) tá?  
41 Ana: =humhum =  
42 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?  
43 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a  
44 gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível,  
45 (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente  
46 acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem  
47 se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.)  
48 falar sobre: sobre esses casos. =  
49 Ana: =humhum =  
50 Rui: =tá? =  
51 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
52 (2.0)  
53 Lucas: O dia do contrato? =  
54 Ana: =o dia do contrato. =  
55 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.)  
56 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma  
57 conta  
58 Ana: Hum hum =  
59 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja  
60 américa, =

01 Ana: =hum =  
02 Lucas: =então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a  
03 carta salário, (.) eles tinham anulado a minha conta. (.) (aí  
04 ela falou) "você tem uma conta aqui". =  
05 Ana: =hum =  
06 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não.  
07 ela falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde,"  
08 (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu  
09 num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu  
10 já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um  
11 seguro de vida. (.) eu tenho que um seguro de vida em  
12 grupo, (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu  
13 falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou  
14 assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela  
15 assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou  
16 obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a  
17 fazer," ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí  
18 ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar,  
19 não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí  
20 como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei (.)  
21 o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.  
22 (2.0)  
23 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o  
24 seguro, ela não libe- [não]=  
25 Lucas: [ é ]  
26 Ana: [libera]ria [o: o]  
27 Lucas: [ é é ] [é é ] deu a entender que sim. ( )aí vai ficar  
28 difícil, então.  
29 Rui: quais são os valores da parcela?  
30 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.  
31 Rui: pede o cancelamento, ué. =  
32 Lucas: =doze e oitenta e cinco =  
33 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.  
34 Lucas: por[que::]  
35 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no  
36 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que  
37 fazer o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a  
38 sua conta e te dar o empréstimo. (.) isso não existe.  
39 Ana: por quê que isso não existe? =  
40 Rui = a partir da- a partir do momento, em que < chegou  
41 alguém, conversou com ele, mostrou a proposta de seguro  
42 pra ele, mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou  
43 é porque ele tá de acordo. (.)ele esteve acordo. entendeu?  
44 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque  
45 eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas  
46 duas vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela  
47 falou< "olha então que a partir momento que eu que eu não  
48 quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então  
49 pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra  
50 pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o  
51 seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão  
52 me emprestar o dinheiro.  
53 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em  
54 alguma outra instituição chegar e impor financeira,  
55 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um  
56 empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você  
57 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que  
58 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão  
59 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra  
60 organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque:  
61 a gente sabe, que isso não pode ser feito. =

01 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
02 Rui: [ é ]  
03 Ana: [ agora ]  
04 Rui: [ igual, ]  
05 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui  
06 confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na  
07 hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que  
08 já foram pagas =  
09 Rui: =tá =  
10 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
11 Rui: =humhum.  
12 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não  
13 queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queria. [  
14 então ]HOUve uma pressão. =  
15 Rui: [eu vou ]=  
16 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.)  
17 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra  
18 você?  
19 Lucas: ( )  
20 Rui: não. não seria- desculpa. (.) não seria ivone? ivone, é é a  
21 lá da recepção. foi selma, foi:: =  
22 Lucas: =eu conversei com a ivone. =  
23 Rui: =ivone. =  
24 Lucas: =com a ivone. =  
25 Ana: =e depois,  
26 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r  
27 difícil. (.) aí agora quem fechou o seguro foi a selma.  
28 Rui: a selma?  
29 Lucas: selma é::  
30 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
31 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra  
32 você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar  
33 ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma audiência  
34 com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi o  
35 dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela,  
36 pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de  
37 imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho  
38 externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas  
39 duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora,  
40 porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a  
41 você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o  
42 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem  
43 correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco?  
44 nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de  
45 duas vezes.(.) TÁ BOM?  
46 Ana: tá certo assim, lucas. =  
47 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por  
48 favor, (.) uma cópia,  
49 (2.0)  
50 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a  
51 funcionária da carta do seguro,  
52 Ana: selma, não é?=  
53 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento,  
54 (barulho externo)e diz pra ela entrar em contato com o:  
55 rui, que ele: se compromete em dentro de quinze dias  
56 também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram  
57 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata  
58 tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele  
59 assinar.  
60 Rui: obrigado.  
61 Lucas: obrigado.

# **AUDIÊNCIA Blóquia COM ACORDO**

## **Juizado Especial de Consumo**

Participantes: Flávio (Reclamante); Cristina (Reclamada); José (Funcionário do Juizado); Maria e Antônio (Reclamados, representantes da fabricante); Roberto (Reclamado, comerciante)

01 Flávio ô Cristina, deixa eu te perguntar?  
02 advogado de defesa não precisa, né?  
03  
04 Cristina ã?  
05  
06 Flávio a primeira: conciliação não precisa, né?  
07 Cristina se o senhor quiser a gente pode chamar o defensor  
08 público.  
09 ...  
10 Flávio eu gostaria  
11 Cristina qual[>pera aí< ]  
12  
13 Flávio [eu nun-nun:]  
14 Cristina [qual que ] é o valor?=  
15 Flávio = eu nunca participei de::  
16 Cristina não é, aqui o valor é um salário <mínimo>  
17  
18 (2.5) ((mediadora passa páginas do  
19 processo))  
20 Cristina o senhor:: prefere?  
21  
22 Flávio eu gostaria porque eu não tenho a mínima noção de:  
23 como é::>o encaminhamento< =  
24 Cristina =é. aqui a primeira audiência é uma <tentati:va de  
25 açor:do>. Tá? aqui o senhor não precisa, não é  
26 obrigado a fazer nenhum acor::do.. >caso< o senhor  
27 queira o senhor faz, senão, não tem-não é  
28 obrigado, eu vou: aqui tem uma sala de defensor  
29 público, eu posso tentar ver se (ta lá)=  
30  
31 Flávio =Se-se der pra vir um defensor público /eu  
32 prefiro/  
33 Cristina /Prefere?/  
34  
35 ((ouve-se barulho de outras audiências))  
36 ((intervalo longo não marcado))  
37  
38  
39 Cristina Ta aqui? Ta? Se-Será que ele vai demorar?  
40 (( para um funcionário))  
41 José Vai entrar em uma audiência agora  
42 (2.5)  
43 Cristina Então /Vamo lá/  
44 (21.0)  
45 Cristina Vamos começar?  
46 (1.5)  
47 Flávio É::eu adquiri esse telefone, na tellmax dia  
48 dezesseis do oito de dois mil...um mês, dois meses  
49 de uso é::ele já começou a: dar problemas, né?  
50 <descascan:do> e:: o sinal caindo de uma forma  
51 que: a ligação chega a cair.... E aí eu cheguei na  
52 tectrônica celular, que é uma autorizada da  
53 Blóquia... e: coloquei ele pra conserto, né?..  
54 ficou lá uns quinze dias úteis, mais ou menos.. eu  
55 necessito de telefonepor que-por dois motivos.  
56 Porque eu trabalho com telefone e porque eu sou  
57 baiano, preciso falar com familiares na Bahia e  
58 tal.. e: >necessito do telefone< né? e com dois  
59 meses de uso o telefone começou a dar esses  
60 problemas e tal, levei na tectrônica, disseram  
61 eles que iam consertar o telefone, só que um mês

01 depois da tectrônica começou novamente a dar os  
02 mesmos problemas.... né?.. e: tá aqui que eu  
03 coloquei aqui que cinco meses depois que eu  
04 coloquei na tectrônica eu levei com os mesmos  
05 problemas na Paracell, que é outra autorizada da  
06 Blóquia celular.... e:: com os mesmos problemas.  
07 Dá pra: (1.5) tá aqui, né? ((apontando o  
08 processo)) os mesmos problemas tá aí  
09 /sublinhado/...que consertou em uma? Cinco meses  
10 depois consertou na outra, autorizada, que foi a  
11 Paracell.  
12  
13 Cristina A primeira vez o senhor levou na?  
14  
15 Flávio Tectrônica celular  
16 Cristina na tectrônica=  
17  
18 Maria = dia vinte e um de agosto, né?  
19 Cristina Dia doze:?.  
20  
21 Flávio doze [do três]  
22 Cristina [de março?]  
23  
24 Flávio Isso.  
25 Cristina de dois mil e um?=  
26  
27  
28 Maria = e esse aqui vinte e um de agosto?  
29 ((mostrando a nota do conserto))  
30 Flávio Vinte e um de agosto também:m  
31 Cristina de dois mil  
32  
33 Flávio tá aqui. dois mil  
34 (3.0)  
35 ((folheando as notas de conserto))  
36 e:: aí agora recentemente é:: eu perguntei um  
37 amigo que faz direito na Puc /por eu faç-/>eu  
38 estudo na Puc<, aí eu perguntei a ele, porque  
39 minha garantia estava acabando. acabou agora dia  
40 dezesseis do oito, dois mil e um. o meu telefone  
41 tava descascando, tava com esses problemas >e  
42 tal<, então eu perguntei a ele >porque eu entrei  
43 na justiça?<... e perguntei se eu deveria colocar  
44 na garantia porque senão eu ia perder a garantia e  
45 ia acabar perdendo aqui também na: conciliação e:  
46 ia ficar com meu telefone no prejuízo, aí eu botei  
47 pra consertar aqui na Paracell. Que foi agora  
48 recentemente  
49  
50 Cristina dia dezesseis de agosto?  
51  
52 Flávio dia dezesseis agora, né?  
53 Crstina ã  
54 Flávio Aí eles consertaram o telefone. só que::.... não  
55 tenho garantia que esse telefone vai ficar bom  
56 (1.3)pelo motivo que eu coloquei... na Tectrônica  
57 e voltou a dar os mesmos problemas >em menos de  
58 UM ANO?<  
59 Cristina Depois: do dia dezesseis de agosto já começou a  
60 ter algum problema?  
61

01 depois que voltou des-desse [último conserto?]  
02  
03 Flávio [o sinal dele não] é  
04 bom de forma nenhuma. O sinal-tem até uma  
05 reportagem que saiu na Veja que eu achei  
06 interessante..  
07 ((passando páginas da Revista))  
08 Maria Essa é a mesma daquela ali?  
09 ((advogado e reclamada olham as notas de  
10 conserto))  
11 Roberto Não. É uma outra  
12 Antônio Daqui é outra  
13 Roberto Você teve na Paracell duas vezes e na Tectrônica  
14 rês?  
15 Flávio Foi na Tectrônica três.  
16 Essa aqui é uma reportagem que saiu na Veja  
17 Cristina Pera aí, vamos ver  
18  
19 Flávio Que:: falando desse telefone..desse telefone que:  
20 tá com uma série de problemas e tal.e eu achei  
21 interessante aqui falar:  
22 "que a própria Blóquia admite que teve problemas  
23 técnicos com o trinta e oito setenta"  
24  
25 Cristina Ok  
26  
27 Flávio /que é o caso desse telefone/=  
28 Cristina =então me fala o seguinte.. é-é-é.. o senhor  
29 tentou quantas vezes? Vamos lá? Tem uma aqui do  
30 dia dezesseis de agosto de[sse a:no?]  
31 Flávio [Nessa pri]meira vez aqui  
32 eu::=  
33 Cristina =a primeira vez foi qual?  
34  
35 Flávio a primeira vez.. foi >vinte e um de agosto<  
36 Cristina Vinte e um de agosto de dois mil?  
37  
38 Flávio De dois mil.foi cinco dias depois que eu adquiri=  
39  
40 Cristina = o senhor adquiriu foi quando?  
41 /Deixa eu ver aqui/ ((olhando as notas))  
42 Flávio Dia dezesseis do oito  
43 Cristina tá bom.... opa desculpa... dezesseis de agosto,  
44 dia vinte e um. cinco dias depois teve um problema  
45 e depois? ...  
46 Qual foi a outra?  
47 ...  
48 Flávio depois foi recolocação de parafuso... porque.  
49 Teve. parafuso solto no telefone =  
50 Cristina = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))  
51  
52 Flávio (1.2)  
53 Cristina ã?  
54 (1.8)  
55 Flávio Reprogramação de ( )foi dia onze do oito....  
56 de dois mil e um (1.5) /dia/ onze do oito não. Foi  
57 dia vin:te e cinco do oito de dois mil  
58 ...  
59  
60 Cristina Vinte e cinco:::?  
61 ...

01 /onde é que ta/  
02 (1.5) ((olhando as notas de concerto))  
03 Cristina Tá::: ((olhando as notas))  
04 (5.5)  
05 Cristina /Tá/.Então vamos ver o seguinte.vamos ver.o senhor  
06 comprou no dia dezessei::s, teve um proble::ma no  
07 dia vinte e um:, depois, voltou a ter um  
08 <pro:blema::>? //pera aí, data de emissão?//  
09 ((consultando as notas)) (1.5)  
10 dia onze do oito:?  
11  
12 Flávio É porque eu pedi essas vias... é:: agora  
13 recentemente. deve tá aqui embaixo.  
14 ((mostrando a nota))  
15 (1.2)  
16 Cristina Isso. dia dezesseis do oito. />deixa eu por aqui  
17 pra gente saber/<... /dia vinte e cinco do oito/..  
18 ((olhando as notas)) primeiro foi vinte e um do  
19 oito, depois voltou dia vinte e cinco do oito,  
20 depois dia nove do quatro de dois mil e um... Opa.  
21 Antes?  
22 Maria /Doze de março/=  
23 Cristina =do:ze de março, depois nove do quatro e agora  
24 dezesseis do oito.  
25 Flávio Agora eu tenho uma reclamação desses documentos ai  
26 porque a Tectrônica não foi verdadeira.. porque:  
27 nesse dia vinte e um do oito ficou quinze dias  
28 úteis lá.. eu até sublinhei as datas aí. porque  
29 eles não colocam as datas. Eles colocam a data de  
30 entrada e a da saída eles botam zero zero zero.  
31 eles não..  
32 Cristina ã?  
33 Flávio apresentam a data da entrega do telefone, né?  
34 Cristina Sei  
35 Flávio aqui, deixa eu te mostrar aqui (3.0)  
36 ((mostrando as notas))  
37 Flávio telefone entrou dia doze do três.. botou até aqui  
38 seis dias úteis com C. interrogação porque não é  
39 verdade, isso aqui ficou mais de quinze dias  
40 úteis=  
41 Cristina =ficou mais de quinze dias?=  
42 Flávio =eu cheguei a ligar pro Procon eles me informaram  
43 que::...é:: com mais quinze dias se eles não  
44 entregassem meu telefone que eu entrasse com  
45 processo etal..aí com quinze dias eles entregaram  
46 só que eles justificaram que não deu tempo para o  
47 concerto total do telefone,né?  
48 Roberto na Tectrônica nova que você levou? ou na-na-na  
49 antiga:? Da-da=  
50 Flávio = na antiga=  
51 Flávio Foi na antiga  
52 Roberto Da Bias Fortes?  
53 Flávio na Bias Fortes  
54 Maria Mas na época foi:..  
55 Roberto Mas na época=  
56 Maria =/conseguiu, né? foi consertado/  
→ 57 Cristina xô vê aqui. Então vamos ver o seguinte.. o  
58 senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?  
59  
→ 60 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro.. co:m  
61 a correção monetária, né? ou a troca do meu

- 01 celular num aparelho que seja.. bom, né? que  
 02 pres:te. Porque eu não vou comprar um aparelho e::  
 03 ficar mês a mês indo na..na autorizada pra  
 04 conserto. eu não tenho tempo, né? é:: eu acho que  
 05 é um constrangimento.. grande demais. dor de  
 06 cabeça,é:: nervoso e tantas coisas que você passa  
 07 lá na autorizada..né? e:: sei lá..o prejuízo que  
 08 eu tive material e moral também, né?  
 09
- 10 Cristina o que que:: quem poderia..  
 11 a senhora gostaria de começar?
- 12 Roberto Bem, no meu caso.é:: eu estou sabendo.. dessa  
 13 situação agora. É:: e a gente normalmente nesses  
 14 casos a gente recorre realmente às autorizadas..  
 15 porque são elas é que são as representantes do  
 16 fabricante e caso quando o aparelho apresenta  
 17 algum defeito a gente leva eles ou pra solucionar  
 18 o problema ou pra resolver, É:: trocar o aparelho  
 19 do cliente ou o que for. >Porque< infelizmente a  
 20 gente fica-nós os logistas a gente fica nas mão  
 21 deles.>porque eles são< a Blóquia tem os seus  
 22 representantes no caso aqui a Paracell e a  
 23 Tectrônica nomeados os representes da Blóquia..né?  
 24 e a gente fica dependendo deles para uma situação.  
 25 >na época não nos foi passado< você levou direto?  
 26
- 27 Flávio Levei
- 28 Roberto tem certeza que levou direto para autorizada?  
 29 Levou direto pra autorizada e a gente fica na  
 30 eminência que a autorizada resolva
- 31 Cristina certo
- 32 Roberto <não resolvendo> a ge:nte: realmente não sei o que  
 33 que:: o que que eu poderia ajudá-lo a não ser  
 34 contactar a Blóquia que já tá aqui? se ela não  
 35 tivesse sido chamada eu ia pedir a presença dela?  
 36 pra gente ver com eles o que é que é >realmente<  
 37 que poderia ser feito pra atendê-lo /nisso aí/.  
 38
- 39 Maria >Na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude  
 40 de ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:  
 41 apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::  
 42 não tão graves que fosse motivo de ter de  
 43 substituir imediatamente, né?
- 44 Cristina Sim
- 45 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito  
 46 grave de fábrica elas mesmo fazem troca: >sem  
 47 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá  
 48 várias vezes.eu tenho autorização.posso fazer no  
 49 caso a troca.  
 50
- 51 Cristina Uma [troca por outro celular::]=  
 → 52 Maria [troca por outro apare:lho]  
 → 53 Cristina = porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes,  
 54 né?  
 55 Flávio isso  
 56 Cristina cinco ve:zes::, que o:: senhor Flávio foi lá::.  
 → 57 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende  
 58 essas coisas,né?  
 59 Cristina isso  
 60 Maria De ter ido várias vezes  
 61 Cristina /Lógico/

- 01 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço..então, no  
 02 caso a gente poderia fazer a troca...agora. em  
 03 termos. tem mais pedido, né? de-de-de=  
 → 04 Cristina =primeiro vamos resolver um. A Blóquia se  
 05 comprometeria a trocar o aparelho dele?  
 → 06 Maria Sim. a gente poderia fazer uma troca.  
 07 Cristina poderia fazer uma troca  
 → 08 Maria agora..esses outros pedidos... é-é=  
 → 09 Cristina = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=  
 10 Maria ã?  
 → 11 Cristina =porque às vezes a gente vai falando.  
 12 Maria /Não, claro/  
 → 13 Cristina é-é ela se compromete a trocar pro senhor...ta::?  
 14 vai te dar um aparelho no::vo que não vai dar  
 15 proble::ma  
 → 16 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:  
 17 trocando?  
 18 Maria Olha, é:::../>geralmente assim</ quando: há:  
 19 troca.. de aparelho. Quando se é autorizado a  
 20 fazer essa troca também, a garantia não é de um  
 21 ano, é de três meses../de troca/...posso de  
 22 repente tentar ver com São Paulo se eles  
 23 liberariam algum documento que desse um ano para  
 24 ele. porque a princípio. sei que são três  
 25 meses..né?.../eu poderi/  
 → 26 Cristina então vão ver. quando o senhor veio aqui parece  
 27 que tava preocupado com essa garanti:a, né?  
 28 Flávio É lógico  
 → 29 Cristina Ele tá preocupado com a garanti:a /(disso)/. então  
 30 a senhora tá falando que poderia:..ela te daria um  
 31 telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um ano=  
 32  
 33 Maria =um ano pra ele  
 34 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso  
 35 conseguisse esse ano.  
 36 Cristina Esse ano  
 37 Flávio É:: Senão eu preferiria a devolução do dinheiro  
 38 mesmo=  
 39 Cristina É  
 40 Flávio = e com correção monetária... pra mim seria mais  
 41 vantagem  
 → 42 Cristina então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa  
 43 proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a  
 44 garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?  
 45  
 46 Flávio eu acho que::..eu não tô aqui pra discutir com  
 47 Bló:quia nem com Tellmax. eu acho que eu não quero  
 48 nada em cima de vocês eu só quero o meu direito de  
 49 consumidor de comprar um aparelho e::  
 50 Roberto exato  
 51 Flávio tá funcionando normalmente=  
 52 Cristina =lógico  
 → 53 Flávio então eu não tô aqui pra::..pra mim tá ótimo.  
 54 trocando meu telefone e me dando um ano de  
 55 garantia, o telefone servindo pra mim tá  
 56 excelente. Não precisa de:::../mais alguma coisa/=  
 57  
 58 Cristina =a senhora quer: uns cinco minutos, dez minutos  
 59 para ligar pra São Paulo?  
 60 Maria >Quiser já ligo agora<. É só pra::  
 61 Cristina então ótimo. a gente.... fica aguardando... e

01               deixa um consumidor feliz::  
02 Flávio       /é/  
03               (1.3)  
04 Cristina     aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra  
05               de novo a Blóquia?  
06               ((Todos riem))  
07 Cristina     tem que prometer [é i:sso aí::!]  
08 Maria       [Vai lançar:] vai lançar mais um  
09               modelo, heim? ((rindo))  
10 Cristina     Aí ó!  
11 Roberto     Ta vendo?=  
12 Maria       = prepare-se[porque tem modelo novo]  
13 Roberto     [já tem modelos novos?] ((rindo))  
14 Cristina     cada dia diminuindo?  
15 Joana       /Mais, né?/..  
16 Maria       Agora é a intenção. Né? ((rindo))  
17 Cristina     eu acho que o dela é menor que o seu  
18 Maria       é  
19 Cristina     aí!  
20 Flávio       Depois de ler essa reportagem é que eu:  
21 Cristina     Ã?  
22 Flávio       pensei no meu caso. porque aqui ó  
23               "a situação chegou a tal ponto, em que alguns  
24               casos a Blóquia, tem oferecido no lugar das peças  
25               defeituosas o seu mais recém modelo, batizado  
26               sessenta e dois setenta"..  
27               acho que é o aparelho que: parece não dar  
28               problema, né?  
29               (1.5)  
30 Roberto     É não tem=  
31 Maria       =Vou ver se consigo esse aí  
32 Cristina     aí ó!  
33               (7.0)  
34 Joana       É::  
35 Cristina     vê se você consegue esse e mais um ano de  
36               garantia?... gentileza?  
37               (6.0) ((Maria sai para telefonar))  
38 Joana       como que chama a loja do senhor?  
39 Roberto     Tellmax  
40 Cristina     Tellmax  
41               .....  
42 Flávio       >Agora<. eu tinha preferência.por exemplo. porque  
43               esse aqui eu escolhi e ta:l. eu tinha preferência  
44               por escolher o aparelho, >assim< porque são vários  
45               modelos vermelho, azul, cinza. entendeu? Eu tenho  
46               preferência da cor do aparelho  
47  
48 Cristina     da cor. É: >mas< eu acho que..vamos vê com ela  
49               ali.. acho que só o modelo não teri:a:.....  
50 Roberto     É:: a cor eu não sei. porque a Blóquia manda  
51               parece que manda aleatório.Eu participei de uma  
52               outra audiência justamente com o mes:moo problema.  
53               parece que é um problema eletrônico desse  
54               telefone. algumas pessoas chegaram realmente a  
55               entrar: no caso dele é a segunda pessoa que nos  
56               cha:ma.. parece que a moça: >foi até essas mesma  
57               que estive no dia<. é::: aí já não depende dela,  
58               depende da Blóquia e a Blóquia manda  
59               aleatoriamente.. parece que mandaria os grafites  
60  
61 Flávio       prefiro vermelho

01 Cristina vermelho?  
02 Flávio É  
03 (21.0)  
04 ((ruído de cadeira se arrastando e de outras  
05 audiências))  
06 Roberto pois é, tão grande né, cara? como é que pode  
07 produzir, em tão larga escala /um produto/=  
08 Flávio =é eu fiquei horrorizado quando eu li ess-  
09 >porque eu li[recentement<  
10 Roberto [Essa matéria?  
11 Flávio Você leu essa matéria?  
12 (1.8)  
13 Roberto o comércio dele depois disso aí  
14 Antônio Nessa época ele ainda era vendido, né?  
15 Flávio isso  
16 Antônio Hoje não usa mais[já Foi já:( )]  
17 Flávio [Foi::: quinze ] de novembro que  
18 saiu essa reportagem  
19 Antônio é no ano passado, quando houve essa  
20 reporta:gem?...a venda do celular caiu muito  
21 Flávio >eu vou te falar uma coisa< é:: meus pais tem::  
22 comércio.. e a pessoa que tem comércio e não dá um  
23 produto que presta pro cliente?  
24 (1.5)  
25 o comércio seu vai-tender a cair..../né?/  
26 Antônio Muita gent-muita gente gosta de:le. porque é um  
27 aparelh- ele não apresentou defeito na:: na linha  
28 de produção <cem por cento deles>. mas <um grande  
29 número>.. tem gente que usa até ho:je. tem há  
30 anos.um, dois anos  
31 Cristina às vezes é um ou outro né? /que:/ =  
32 Antônio =esse não. esse até que teve maior número  
33 Cristina É?  
34 Antônio não foi todos, mas foi um número assim: acima do  
35 normal... esse aparelho, o Blóquia zero nove nove  
36 nove=  
37 Cristina = vamo vê? O problema era qual?  
38 Flávio o problema dele /é o seguin-/são vários. Quer ver?  
39 Flávio aqui ó? ((passa páginas da revista))  
40  
41 Antônio Ele tem uma sé:rie de problemas  
42 Flávio "Problemas em série".  
42 É::  
44 "perda de memória, tinta cromada"  
45 foi trocada duas vezes essa carcaça, ela descasca  
46 >ela derrete na sua mão< essa tinta, né?  
47 ((mostrando o telefone)) pane no viso:r, sinal  
48 ruim:..você tá falando aqui ele cai ligaçã:...  
49 >entendeu?<.. várias coisas  
50 (2.3)  
51 Roberto /é problema de placa dele/  
52 ....  
53 Cristina Aí ó! estamos resolvendo o problema e o senhor não  
54 precisou do defensor?  
55 Flávio é  
56 Cristina viu?..que coisa boa!  
57 ((Intervalo de alguns minutos não marcado))  
58 ((barulho de outras audiências))

01 Roberto (...) a gente tava falando disso aqui ago?ra ( )  
02 )  
03 Maria Eu demorei porque é o seguinte co:mo o de praxe é  
04 os três meses então eu tive que espe:ra::r  
05 autorização e:::  
06 Cristina Vamos abrir aqui pra ela ( )=  
07 Maria = não. >é porque< tava quen:te ali fora  
08 Cristina A É?  
09 ...  
10 Maria ã: a questão é a seguinte. ã:: eu consi:go o  
11 oitenta e um seten::ta e esse modelo dois /esse  
12 modelinho aqui/  
13 Cristina que é o melhor?  
14 Maria é  
15 Flávio esse modelo aqui já saiu de linha, então /não  
16 fábrica mais/  
17 Maria é..é..seria esse modelo... é:: um ano de garantia  
18 Cristina Ótimo!  
19 Maria eu consi:go pra você::, viu? /Vai sair com a nota  
20 fiscal ( )a gente entregaria para você/ agora  
21 ã:: o problema que a gente vai ter é o seguinte a  
22 Blóquia >agora nesse período< ela tá em balanço  
23 fiscal. Então >geralmente< a gente pede assim:  
24 estipula um prazo rápido pra repor o aparelho. mas  
25 nesse caso eu queria se você não se importasse ( )  
26 )seria entregue o aparelho para você em vinte  
27 dias, só por garantia. Eu acredito que a gente  
28 consiga chegar bem antes com esse aparelho para  
29 você. é só pra não dar problema porque como tá em  
30 balanço fiscal não está podendo emitir notas  
31 fiscais. E: vem no seu nome. a nota fiscal vem no  
32 seu nome.  
33 [então não pode sai]r  
34 Flávio [vinte dias úteis] no caso?  
35 Maria Não. Corrido  
36 Cristina Corrido  
37 Flávio Corrido, né?  
38 Maria É...mas eu acredito que chegue antes, né? mas só  
39 por garantia. Para não estipular dez dias e:  
40 atra:sa e não dá problemas para você... e:: a  
41 questão da cor eu não tenho como garantir qual cor  
42 que vem. provavelmente vem na cor grafite. mas  
43 essa questão >e-esse aparelho< ele também pode  
44 muda:r. que eu saiba ele também:pode::=  
45 Roberto = trocar a frente  
46 Maria pode trocar a frentezinha dele se você-quer  
47 vermelha, né?  
48 Flávio Isso  
49 Maria isso aí: é:: só trocar  
50 Roberto tem que arrumar uma frente original e levar na  
51 autorizada de troca />sem problema</  
52 Flávio Porque:: é:: da mesma forma que eu escolhi meu  
53 telefone, eu gostaria >entendeu?< Não quero  
54 <qualquer coisa> eu queri:a:: o ver-mas acho que  
55 não tem problema, não.  
56 Maria Mas porque qu-como a cor <vermelho e azul> são as  
57 cores >vamos dizer assim< <predominantes>, né?  
58 então de repente o que fica lá, no estoque, na

01 loja, para esse tipo de-de caso=  
02 Cristina ã?  
03 Maria =[são (os telefones) Grafite]  
04 Roberto [você pede? você tem como] pedir o vermelho?  
05 >/desculp/< e aí eles mandam >se for o caso< o  
06 vermelho?  
07 Maria é eles falaram que não tem como pedi:r.  
08 fazer o pedido do vermelho? porque o que vai ter  
09 lá disponível [pra enviar é o grafi:te]  
10 Flávio [e você tem co:mo:: é::] através da::  
11 da Paracell ou da Tectrônica pedir essa troca? pra  
12 mim?  
13 .....  
14 Chegando o aparelho eles trocam? a:: frente?  
15 Maria Você sabe como é essa troca?.. Você tem idéia?  
16 Roberto O:[lha:... normalmente ]as autorizadaa têm, né?=  
17 Maria [>Essa eu não sei mesmo<]  
18 Roberto =pra vender. é-é não sei se trocam  
19 Flávio O custo é bem caro [cento e poucos] rea:is::  
20 Roberto [é.. é.. é.. ]  
21 Eu calculo que mais ou menos isso. Porque eu vi  
22 isso a preço de custo pra mim, setenta e cinco  
23 reais pro mercado.. então não sei se um pedido  
24 seu, eles trocariam numa garanti:a ou você teria  
25 que compra:r pra eles trocarem deles, né? uma vez  
26 que tiverem.. mas ten:do troca. /em qualquer outro  
27 lugar/=  
28 Cristina =aí ele procuraria aonde? vocês ou a sua loja?  
29 (1.2)  
30 Maria No caso pra entregar o velho?  
31 Cristina É  
32 Maria Não. seri:a:: é o seguinte. a Blóquia tem um  
33 promotor: de marketing aqui em BH que ele é que  
34 entra em contato. o aparelho chega pra ele e ele  
35 que entra em contato com o consumidor e entrega.  
36 Cristina não poderia entregar na loja com o senhor? Porque:  
37 como ele comprou na loja com o senhor? você  
38 entraria em contato com ele e ele buscaria na sua  
39 loja /vamos vê/  
40 Maria /Nã:::o/[Quem faz o acordo é a Blóquia]=  
41 Roberto [O procedimento é da Blóquia]  
42 Maria Entã::o  
43 Roberto /Tem que perguntar pra ela/  
44 Maria É  
45 Cristina E:: a-tem um endereço certo que ele poderia  
46 procurar?  
47 Pra ele não ficar só a mercê de um telefone?  
48 Maria Não, eu posso constar na-no endereço do meu  
49 escritó:rio que eu posso garantir pra você: caso  
50 dê algum problema é:: até mesmo para facilitar vem  
51 o promotor exatamente pra agilizar porque senão  
52 teria que vir pra mim, só que quando vem pra mim é  
53 mais complicado /é mais um procedimento/  
54 Cristina É:: a gente queria aqui definir um telefo::ne..  
55 Maria Arrã  
56 Cristina um endere::co, pra ele ficar garantido.  
57 Maria Não. eu gostaria então que as partes assinassem

01 >se fosse possível<  
02 Cristina ã?  
03 Maria "que:: a entrega vai ser feita pelo promotor da  
04 Bló:quia que entrará em contato com o autor".  
05 Na( )constaria o meu endereço  
06 Cristina Ta  
07 Maria pra ele ficar garantido.  
08 Cristina e vai ser entregue em vinte dias corridos?  
09 Maria Isso  
10 Flávio E: eu gostaria também que botasse a observação aí  
11 da cor, né? do telefone então  
12 Cristina É:: Mas não, mas não=  
13 Maria =É::=  
14 Cristina =Poderia tentar=  
15 Maria =não custa nada tentar=  
16 Cristina =>Isso não tem problema<=  
17 Maria =o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.  
18 Flávio Isso  
19 Maria aí eu tentaria >/nesse meio tempo/< ver se eles  
20 libe:ram ou existe a possibilida:de ou::  
21 Cristina e com a garantia de um ano.  
22 Maria Com a garantia de um ano  
23 Cristina Tá bom pro senhor?  
24 Flávio /Tá bom/  
25 Cristina vai comprar? Amanhã? um outro modelo? da Blóquia?  
26 Maria ano que vem  
27 Cristina Isto!  
28 Maria tem modelos novos ((rindo))  
29 Cristina então vamos lá.. a senhora tem procuração aqui?  
30 Maria Te:m. >junto com a carta de preposto<  
31 (9.0)  
32 ((barulho de papel))  
33 Maria /Aliás/, >como é acordo< eu posso juntar o (RX) do  
34 estabelecimento, né?  
35 Cristina É  
36 Maria /não tem problema/  
37 (12.0)  
38 ((assinatura e preenchimento do termo de  
39 compromisso))  
40 Flávio esse telefone não tem jeito de ser entregue pelo  
41 correio? >não é?<..Em casa? na residência?  
42 (1.4)  
43 pra mim seria melhor.  
44 Maria Porque ele vai marcar com você para entregar::  
45 até porqu- vai vir um recibo.. as-assim >tipo  
46 assim<... >ah esqueci de te falar< quando for  
47 entregue o novo apare:lho você tem que devolver o  
48 seu: antigo.  
49 então vai vir um recibo dizendo  
50 "que você está devolvendo o seu aparelho antigo e  
51 recebendo um no:vo, em virtude de-desse:, né?  
52 acordo aqui no juizado"....  
53 então >por isso que ele< realmente a gente vai  
54 ter que combinar um horá:rio com você::  
55 Flávio Porque eu vou ter que ir na telemig também pra  
56 trocar o número do apare=

01 Maria =não, mas como é com o promotor. ele é que va:i::  
02 /(disponibilizar isso ai)/ exatamente por isso que  
03 a Blóquia disponibiliza esse promotor.  
04 Flávio Ele mesmo faz?  
05 Maria Pra ele agilizar essa::  
06 Flávio Ham  
07 Maria isso aí  
08 (4.5)  
09 gente! [aqui tá quente]  
10 Antônio [Ta quente demais aqui] ((rindo))=  
11 Flávio [/A hora que sai tava frio/] =  
12 Cristina = Eu tava de blusa de lã lá fora  
13 Roberto mas tá frio lá fora  
14 (9.0)  
15 Cristina qual é o telefone do senhor?  
16 Flávio Nove, três, um, meia, quatro, quatro, três, oito.  
17 Tem um residencial?  
18 Cristina ã?  
19 Flávio quatro, quatro, dois, dois, um, cinco, zero  
20 (14.0)  
21 Cristina Qual que é o nome do senhor? ((anotando os dados))  
22 Roberto Roberto Soares Carvalho  
23 (3.0)  
24 Cristina o senhor é o proprietário?  
25 Roberto Não. sou o preposto  
26 (2.5)  
27 Cristina CPF?  
28 Roberto Quatrocentos...três, cinco, dois, meia, três, cinco,  
29 quatro, meia, dois >meia sete dois um zero<  
30 (6.5)  
31 Cristina a senhora vai ser como preposta ou como  
32 /proprietária/?  
33 Maria /proprietária/  
34 ((muito barulho de outras audiências))  
35 ((a fita acaba))

## **AUDIÊNCIA OK!VEÍCULOS COM ACORDO**

**PARTICIPANTES:** José (Reclamante 1), Lucas (Reclamado), Pedro (Reclamante 2- amigo do consumidor), Marta (Atendente –Mediadora 1), Ana (Mediadora 2- advogada do Procon), Leila (Funcionária da loja de veículos), Jorge (mecânico do reclamante), Aldo (Vendedor com quem o reclamado conversa ao telefone), Dulce (Atendente do telefonema do reclamado)

01		(( med. 1 conversa com alguém))
02		(3.8)
03	Lucas:	>ele fez uma reclamação. não é isso.<
04	Marta:	<fez↓ (.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a::
05		(1.2)
06	Lucas:	<b>&gt;lá no meu estacionamento.&lt;</b>
07	Marta:	na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro::: (0.2)
08		apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)
09		arca:r com isso. =
10	Lucas:	=sei.
11		(0.8)
12	Marta:	então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
13		ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
14	Lucas:	[garantia ] de motor e
15		caixa.
16		(0.8)
17	Marta:	é só motor e caixa. =
18	Lucas:	= só motor e caixa. (0.2) a garantia cobre.
19		(1.2)
20	Lucas:	pode procurar sabe-<se o carro tiver <u>fundido</u> , (.) ou a caixa
21		quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
22		(0.5)
23	Marta:	pois [é-]
24	Lucas:	[e ] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
25		isso aí é:- (0.8) a <u>lei</u> : fala, <u>mu</u> ito claro isso. =
26	Marta:	= ↑ <u>unhum</u> ,
27	Lucas:	agor[a↓ a r e ]clamação >que ele tá< faze:ndo, (1.0) vou
28	Marta:	[>>°°humhu-°°<<]
29	Lucas:	partir de <u>um</u> princípio.
30	Marta:	°se[i.
31	Lucas:	[ele esteve na lo:já, pra comprar um carro.>uma <u>uno</u> < um
32		ponto seis zero.
33		(0.5)
34	Marta:	ãnhãm.=

01	Lucas:	=comp- (0.8) >olhou a uno, levou a uno no mecânico. voltou (0.5)
02		dizendo< que a uno tinha um defeito. (0.5) mandamos arrumar.
03		ele passou o final de semana com o carro. (1.0) num- num- não no
04		domingo, [(.)>lá] na na< nu <u>sábado</u> (num sei) na segunda- feira,
05	Marta:	[↑uhum.]
06	Lucas:	>ele=
07	Lucas:	=ligou dizendo que <u>não</u> queria< o carro.
08	José:	nã[o.
09	Lucas:	[então tudo ↑bem.=
10	José:	=tá <u>errado</u> .
11	Lucas:	deixa eu contar a his [tó[ria. depois cê fala?,] ((irritado))
12	José:	[ <u>nã</u> [o,
13	Marta:	[deixa [o- d e i x a] [ele depois-]
14	José:	[tá.então tá] bom.
15		(.)
16	Lucas:	depois [cê fala. >senão nó- (nós ( ) vamos](começar) discu]tir<=
17	Marta:	[ p a s s a a p a l a v r a p r a v o c ê. ] =
18		<não.pera aí<.]
19	Lucas:	=>uma [ c o i s a] que não vai ter nad-<=
20	José:	[então tá:..] ]
21	José:	=já começou <u>errado</u> .
22		(0.5)
23	Lucas:	Aí, (0.8) >>ele falou que não<< queria ficar com o carro. aí >ele
24		falou assim<, então eu vou escolher outro carro. >(então) cê< fica
25		a vontade. escolheu um gol. (.) levou o gol pro mecânico dele. (.)o
26		mecânico reprovou o carro. (.) ele voltou. aí ele escolheu um monza
27		(0.5) levou o monza no mecânico. (0.2) o monza tá tudo certo. tá.
28		serve prá você. serve. ficou com o monza. (1.0) levou o monza. no
29		<u>dia</u> que: >no, no,< depois no sábado, o monza apareceu um defeito,
30		quebrou a: um- uma balança lá. (0.5) ele ainda me ligou, foi
31		mandado arrumar a balança. agora depois de três meses ou dois meses
32		que>(tem- que ele me) comprou o carro,< ele me trouxe essa
33		reclamação, dizendo que tem algumas coisas- que foi <u>gasta</u> algumas
34		coisas no (.)carro. <agora o que foi gasto no carro, (0.2) eu <u>nem</u>
35		sei o quê que é. nem vi.

01		(1.0)
02	Marta:	°hum,°
03		(.)
04	Lucas:	ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve:::la, <essas <u>coisas</u> (.) tem
05		que ser fe:ito (0.2) quem compra um carro <u>usa:do</u> ,
06		(.)
07	Marta:	unh[um?,
08	Lucas:	[a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele me
09		comprou <u>ciente</u> a essas coisas. (0.8). <porque a gente não enganou
10		ele em <u>nada</u> . (1.0) agora. <u>essa</u> reclamação que ele fe::z, (1.5) num
11		posso- (0.5) agora a garantia de motor e <u>caixa</u> , a gente é- a
12		gente:: (.) é obrigado.
13	Marta:	cês trouxeram o::[::]
14	Pedro:	[eu <u>posso</u> opi- opinar em alguma coisa?
15	Marta:	n::ão.=o::- =
16	José	= <u>se ele não</u> [pode o p i N A R, ]
17	(Lucas)	[ (também eu posso- ] [vamos falar [o-
18	Pedro:	[ <u>não</u> -
19	Marta:	[EU VOU::: [PEDI::R SÓ
20		[PRO:::~::~:]
21	Pedro:	[ <u>nã o, só</u> ] pra mim==
22	Marta	= <u>José</u> mes[m o : : ?,]
23	José:	[ <u>eu vou fa</u> ]lar então.
24		(.)
25	Marta:	>porque [ele- [quer-<
26	José:	[ele- [ele falou que eu peguei a u:no:,
27	Marta:	>>t[á.= <u>cês trou</u> ]xeram u::m- [ <u>a l i s t i n h a,</u> ] né ? ]<<
28	José:	[ >>fiquei-<< ]
29	José:	[>>o final de semana] com a u]no.
30		fique- não peguei. <<= eu peguei a uno na <u>quinta</u> -feira, (0.8) <na
31		quinta-feira,> (.) s::[::-
32	Marta:	[unhum.=
33	José:	=no sábado eu voltei lá.
34		(.)
35	José:	<u>dois</u> dias.

01	Lucas:	então cê ficou com ela.
02	José:	>>doi- eu- eu andei- eu peguei ela na [quinta-feira <u>de</u> [noite.]<<
03	Marta:	[e s p e r a aí, [ <u>vo</u> ] cê
04		<u>falou</u> ]agora deixa ele==
05	Lucas:	[ (não
06		senhor.) ]
07	José:	= (peguei) na quinta-feira <u>de noite</u> . fui trabalhar sexta <u>nem</u> usei
08		o carro. (1.2) (peguei) na quinta-feira a noite. sexta <u>nem</u> usei o
09		carro.
10	Pedro:	<u>unhum</u> .
11		(2.2)
12	Lucas:	°certo.° >me- me< venderam o carro como direção hidráulica, = >o
13		carro não tinha direção hidráulica.< (1.8)
14	Marta:	°°unhum::..°°
15	José:	<propaganda enganosa, né.=falar uma coisa que <u>não tem</u> . (1.2) <u>voltei</u>
16		<u>lá no sábado</u> . (0.8) ah, >o carro (dá pra ir- (não) apresentava o
17		defeito isso e aquilo.=voltei. (0.2) tudo bem, conversei levei um
18		gol, (.) >peguei um gol,< (.) o mecânico reprovou?, (0.2)
19	Marta:	unhum.
20		(0.5)
21	José:	aí peguei um monza, >levei no mecânico, o mecânico tava bo-=olhou
22		o: carro,< o motor é carro usado.=não ia mexer no carro?, (.) olhou
23		o carro tava bom. (.) certo. (0.5)
24	Marta:	unh[um.
25	José:	[<aí o <u>primeiro dia</u> que eu peguei o monza, =peguei o monza no
26		<u>sábado</u> , (0.8) no sábado (.) o monza já quebrou a balança não sei o
27		quê que aconteceu lá que eles (não teve- o defeito no coisa- =>>no
28		<u>primeiro dia</u> .<< (.) no tempo (.) do- levei- isso aconteceu <u>de</u>
29		<u>tarde</u> , = peguei o monza (.) lá por volta de <u>dez onze</u> horas da manhã,
30		(0.2) fiquei trabalha:ndo, depois <u>fui</u> pro lava-a-jato, (1.0) saí de
31		lá com o carro <u>cinco</u> horas da tarde, parei o carro na pru- >>dente
32		de Moraes, depois<< que eu liguei o carro, (0.5) deu defeito.
33		>acusou o defeito.= aí na mesma hora ligamos pra <u>ele</u> . (1.0) ah não,
34		vê o que que cês podem fazer aí deixa num- (.) estacionamento que a
35		gente resolve na segunda-feira.< conseguimos:- arrumar o negócio lá

01		e levamos no mecânico no sábado mesmo.
02	Marta:	unh[um?,
03	José:	[aí o cara deu uma olhada, >tal tal <. (0.5) aí não suspeitou de
04		nada porque o carro voltou:: (. )ao normal.
05		(.)
06	Lucas:	não. arrumou a peça. =
07	José:	=>>não [arrumou- num-] [num arrumou-]<<
08	Lucas:	[não arrumou?] [>>ah nu]m arrumei a peça não?<<
09		(.)
10	Lucas:	eu- eu to- eu tô falando, ele não <u>arrumou</u> . =
11	José:	=>>ah- uh- (. ) espera. <u>no meu-</u> [eu tô falando no: <u>sábado</u> ] de noite.
12	Marta:	[pêra aí Lucas por favor.]
13	José:	o cara <u>olhou</u> , tirou a roda, olhou, tal tal. (. ) aí (. ) demo uma cara
14		volta no carro, (. ) [aí o cara-] (1.2) descemos a repú::blica, >pro
15	Marta:	[u n h u m.]
16		problema: não aconteceu nada.=aí paramos o carro em frente a
17		oficina, a hora que ele arrancou, o carro voltou a dar o problema.<
18		aí deix- ligou pra ele de <u>nov</u> o, deixou na oficina aí na <u>segunda-</u>
19		feira ele mandou arrumar o <u>carro</u> .
20		(1.2)
21	Marta:	unh[um,
22	José:	[que foi feito. que foi na segunda-feira que você foi lá levar a
23		pe[ça ((com o Pedro)
24	Pedro:	[unhum.=
25	José:	= arrumou o carro. (. ) tudo bem. aí: (0.8) passou tudo bem. aí:
26		teve um dia que eu levei o carro pro esporte, fui jogar bola, o
27		carro me: deixou na mão lá. num- num ligava >nem pro caramba. (do
28		mesmo jeito.)< levei logo no:: meu mecânico e tá a notinha aqui. eu
29		tenho que trocar ainda: (0.5) quatrocentos re- já- <u>fora</u> o que eu
30		gastei eu tenho que (. ) gastar mais quatrocentos e pouco, porque eu
31		tenho que trocar (1.0) um negócio >que você sabe< que: <u>desde</u> o
32		primeiro dia que eu peguei (1.0) tá dando- tá com problema, e tenho
33		que trocar(.) bomba elétrica. é duzentos e poucos reais. eu com o
34		carro que eu- tenho <u>dois meses-</u> paguei a segunda prestação agora, e
35		vou gastar mais de mil e cem reais no carro.=>num tem condição. = é

01		três prestações que eu vou pagar.<
02	Marta:	é:: isso é verdade. e:: <u>tem</u> mais a embreagem, né. que eu acho
03		que::-
04	José:	<não. a em[ breagem eu ] levei num mecânico ontem, ele falou que
05	Marta:	[(falta fazer.)]
06	José:	não- num tá:- é: só =
07	José:	= uma questão de regulagem. (0.2) eu levei lá ontem.=eu tava saindo
08		de lá ontem. eu levei pra ele vê pra mim.
09		(0.8)
10	Marta:	cê pode apresentar:: a no:ta. pro:: (.) lu::::cas,=
11	José:	=<aqui. tem essa [aqui QUE ELE] <u>V I U</u> ] <u>LÁ</u> ONTEM.] Ó::↓]
12	Marta:	[pra gente] tentar : ::]:: :: ] (.) ]
13		ach[a r : : (.) a <u>melhor s a í d a</u> ] <u>prá isso</u> , [né.]
14	(Lucas)	[(mas tem coisas que realmente eu::-]
15	José:	[é. ] [essa aqui
16		ó:( )]=
17		[(mostra
18		nota))]
19	Marta:	=porque::::=-
20	José:	=°ta <u>tudo</u> aqui. [( )°]
21	Marta:	[o consumidor] se sent[iu <u>lesa::</u> ]do?= [aqui a-↓] ((mostra alguma
22	(Pedro)	coisa a José))
23		
24	José:	< <u>esse</u> cabo de ignição, um cabo de vela que ele teve que trocar, =
25	Lucas:	=se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não
26		enganou ele em nada. ele <u>levou</u> o carro no mecânico dele, o mecânico
27		Dele, o mecânico <u>aprovou</u> o carro pra ele comprar.<<
28		(1.2)
29	Lucas:	porque se o carro tivesse <u>ruim</u> , ele não tinha comprado o carro.
30		(1.5)
31	José:	<↑ <u>não</u> . [(.)]deu defeito::.]
32	Marta:	[ <u>era</u> ] um d e f e i]to- que: dava pra:: perceber:: [ou não.]
33	José:	[>>claro]
34		que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também falou comigo?,<<
35		(.) >bomba elé[trica, uma <u>peça elétrica</u> ,]

01	Lucas:	[agora, e s s a s coisas ] que ele tá::: (al[eg-
02		[isso aí é coisa de um carro usado. [isso aí é um carro <u>noventa e</u>
03		<u>quatro</u> .
04	Marta:	[ahhh
05		(.)
06	Lucas:	(ou então) um ano dois mil. faz seis anos [(isso) ( )].=
07	José:	[é:::
08	José:	=mas [eu num paguei nem::: duas prestações. eu vou gastar mil reais?
09	Lucas:	[ agora se ele comprou esse carro e não tinha
10	José:	num tem condições.]
11	Lucas:	c o n d i ç õ e s ]
12	Lucas:	de comprar: ,=igual ele alego:::u. que não tinha condição (nenhuma)
13		de comprar [e pagar ] e m d i : : a , ]
14	José:	[>eu num-] não. eu:: a: eu] num aluguei que eu tenho
15		condição de pagar [não.<
16	(Pedro)	[ ( )
17	José:	[cê que tá falando]
18	(Pedro)	[<(quem) vai sab]er?,
19		(.)
20	Lucas:	<u>ninguém [for[ç o u e l e] a comprar NADA.</u>
21	Marta:	[ ( )
22	José:	[ele tá <u>falando</u> .]
23	José:	>eu te- eu tenho [ tanta condição de pagar, ] que
24	Lucas:	[ <u>ninguém forçou ele a comprar na:::da.</u> ]
25	José:	tem dois meses-<
26	Lucas:	enten[deu?,
27	José:	[>as duas prestações já [estão p a g a s lá , tá.]
28	Lucas:	[ninguém (te obriga a comprar]
29		[ <u>nada nada nada</u> .)]
30	Marta:	[gente ] pera aí,] vão::-
31	José:	é.
32	Marta:	vão:::
33	Lucas:	[ele não [tem condição de comprar [um (carro) ( )]=
34	Pedro:	[ ( [ ( ) NÃO.
35	Lucas:	=[ ( ) .

01	Marta:	[vão com calma.=
02	Pedro:	=(ele) tá falando de um carro de [luxo.]
03	José:	[e tem] aqui também, ó?,
04		((folheia jornal))=
05	Pedro:	=isso aí tá tudo em <u>jeito</u> , [aí.((barulho de jornal sendo folheado))
06	José:	[<é.
07		(.)
08	Marta:	nã <u>o</u> : [mas pera aí lucas, você:]:-
09	(Pedro)	[ ( ) ] ((parece que fala com José))
10	José:	aí ó, ((fala com pedro))
11	Marta:	vo[ cê ofe re ce o] servi[ço, você [ tem que dar::] uma::
12	José:	[pode dar uma olhada.] ((achou algo no jornal))
13	José:	[(no valor.)
14	(Pedro)	[( <u>teria de te:r-</u> )] < <u>teria</u>
15	Marta:	garan ]ti[a::-
16	(Pedro)	<u>de ter-</u>
17	Lucas:	[a garantia eu de::i, uai. [ <u>c a i x a e [ motor ]</u>
18	Marta:	[que é <u>um ser[viço bom,</u>
19	Lucas:	tá na garantia.]
20	Marta:	que [não vai dar] defeito nenhu==
21	Pedro:	[(isso)
22	José:	[é::.. muito bo-
23	Lucas	=ca::[ixa,
24	Marta:	[<↑isso.=
25	Lucas:	=e motor, tá na garantia.=
26	José:	=>>mas [essas peças aqui eu vou- tenho que trocar o quê.=quadro e
27	Lucas:	[(tá valendo.)
28	José:	<u>quê</u> .<<
29		(.)
30	(Pedro)	entendeu.
31		(.)
32	José:	>anda moço.
33	Lucas:	no [motor eu não] mexi.=
34	José:	[ ah não ?, ]
35	José:	=hehe

01	Marta:	não, pera [ai:::::] José:: °va::mos com calma.°
02	José:	[ hehehe]
03		(1.8)
04	Marta:	°é José mesmo, né.°
05		(2.2)
06	Marta:	vamos ver o quê que a gente pode fazer:::, <por isso, (.) pra
07		trocar. porque: (.) corre:::ia: eu:::- eu: en[tendo muito pou]co
08	Lucas:	[ <u>correia de carro-</u> ]
09	Marta:	de carro. v[o-
10	José:	[<NÂ::O. tem coi[sa aqui [ COM CERTEZA.]
11	Marta:	[ é des[gaste: e tal::]::
12	Lucas:	[ <u>é desgaste natural.=</u>
13	José:	= <u>com certeza.</u> [tem coisa aqui: que tem que não-]
14	Lucas:	[ ( <u>isso aí o mecânico</u> ] teria que ter
15		<u>olhado.=</u>
16	José:	=tem coisa aqui que tem-
17	Lucas	<u>hh hum↓</u>
18	José:	com certeza. que num::- é parte <u>não</u> . mas pe- a maioria é:- (.) com
19		<u>certeza</u> , [(sim.) [mas (vai) (checar).]
20	Marta:	[ <u>e n t ã o v a m o s fazer</u> ] o:: seguinte, (.) é:: lucas,
21		(1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra
22		ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapro[po- ]
23	José:	[já pa
24		guei trezentos reais de mecânico, (<ainda tá:::)(só que o carro
25		ainda não [tá:: ó-)
26	(Pedro)	[(ISso aí eu não tenho. eu [tenho que-).
27	Lucas:	[eu tenho sócio, eu tenho que
28		conversar com e:le. isso aí eu num posso [( )]
29	Marta:	[<NÃO. mas] aqui você veio
30		como:- o representa[:nte legal da sua <u>em[pre:::sa,</u> =
31	(Pedro)	[( )]
32	Lucas:	[<pô. mas eu tenho sócio.
33		(0.5)
34	Marta:	então agen[te:-
35	(Lucas)	[não <u>posso</u> .

01		(.)
02	Marta:	>porque senão a gente vai ficar (tratando isso,< tratando) como::
03		(um:::-)
04		(1.2)
05	Marta:	um [( )]
06	Lucas:	[( ) no direito dele. ué.
07		(.)
08	Lucas:	( ) (acostumado.) ( ) ((voz muito longe ao fundo))
09	Marta:	<então::: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que
10		ele <u>faz</u> ?
11	José:	>eu quero [o ↑lícito] uai.< qualquer lícito. ele <u>sabe</u> [ o quê ]
12	Marta:	[°de fato°] [th>>NÃO.<<]
13	José:	que [ele tem que fazer.
14	Pedro:	[>não foi só o li-cito não, rapaz.<
15	José:	<é.
16	(Lucas)	[( [ ) ((voz muito distante))
17	Pedro:	[não foi só o lícito não?,
18	Marta:	não:[:. ou então você veio] aqui pra quê.=pra::[::
19	José:	[( )]
20	Pedro:	[não. eu vim pelo::-
21		eu vim ( ) me chama::-ram, (ué.) ((ironicamente))=
22	Marta:	= é::: mas a gente:: veio aqui prá tentar resolve::r isso, dá
23		melhor forma possí[vel.
24	Lucas:	[(claro.) só que tem- que tem dois meses que ele ta com
25		esse carro. tem dois- (>foi quatorze do quatro.) vai fazer <u>três</u>
26		meses.<
27	Marta:	<entã::° [s ã o n o v e n t a] di:::[:a[:s.
28	José:	[ <u>d o i s m e s e s .</u>
29	Lucas:	[nã::[:o, mas o motor
30	José:	[paguei essa prestação
31	Lucas:	<u>não</u> ] fundiu.
32	José:	ontem.]
33	José:	hh[haha
34	Lucas:	[a caixa não estragou::-
35		(1.2)

01	José:	é:.=então é justo eu pagar <u>mil</u> e cem, (.) só [de presta[ção?]
02	Marta:	[>ele qu [e tá]
03		<u>pagan- ele-&lt;]</u>
04	Lucas:	[<o que que]
05		te::m.
06	Marta:	<u>compraria outro carro</u> com esse dinheiro que foi ga::sto.=
07	Lucas:	= hein.
08		(.)
09	Marta:	ele compraria ou[tro-
10	(Pedro)	[°(não tem jeito.) [( ) (ele tá apresentando)
11	(Lucas)	[a garanti::a,
12	(Pedro)	como um° =
13	(Pedro)	= ° defeito, em[tendeu° ((fala com José)
14	Lucas:	[<tanto (.) que isso aqui >>ele tá dizendo<<, nu:ma
15		revisão de carro. > que é as coisas que são gast-.=ele levou o
16		carro no mecânico dele, se o carro não tivesse em condições, ele
17		não teria que ter comprado. correto.
18		(0.8)
19	Lucas:	<O mecânico dele >falava assim.<=nã:o. esse carro não tem condições
20		de você comprar. o quê que ele tem que fazer. não comprar o
21		automóvel.
22		(.)
23	(Pedro)	[(>>me [liga pr-)<<
24	Lucas:	[(ta-)
25	Lucas:	(se embestou em) comprar o <u>carro</u> , <u>falou-</u> falei com ele, ô José, o
26		carro tá em condições? tá legal? não. agora tá legal. agora eu vou
27		ficar com o carro. esse carro serve prá mim.
28	José:	mas então tá. então deixa [eu falar.]
29	Lucas:	[ AÍ, ]
30		(.)
31	José:	°depois eu [falo.°
32	Lucas:	[depois de-
33		(.)
34	Lucas:	trê:::s meses, dois meses, ele <u>vem</u> com essas ( -) (reclamações).
35		isso <u>aí</u> (.) >é [coisa < =

01	José:	[<não-
02	Lucas:	= >que ele tinha que ter fei:to< (.) <u>na hora</u> .
03	José:	hh[ha
04	Lucas:	[porque o mecâ::nico, ele sabe. das coisas que (são-) o mecânico
05		é profissional.
06	Marta:	°isso é desde quando.° ((pergunta sobre datas dos recibos do Rte.1))
07		(1.2)
08	Marta:	essa é [be: : :m] recente. e::- o que que você [ a c h a. ]
09	José:	[nã- hhh]
10	(Lucas)	[>>você entendeu.<<]
11	Marta:	pode fa[lar jo s é.]
12	José:	[>a q u i::,] então:: vou falar o seguinte. = é igual o
13		<u>cara me falou on[t e m. a g o r-]</u>
14	Lucas:	[quando você vai no mé]dico, o médico vai te:: a- te::
15		a::- vai te olhar. e vai te falar::.[ ( ) ] o m e c â
16	José:	[ não, ol(h)h(h)a ] l(h)á::.
17	Lucas:	n i c o é] prati[ c a m e n t e ] a mesma <u>coisa</u> . =
18		u(h)é(h):(h):]
19	Marta:	[<p(h)e(h)r(h)a a(h)í↓]
20	José:	= haha==
21	Marta:	=pera aí↓=
22	Lucas:	=>o [mecâ]nico< é profissional.
23	Marta:	[não.]
24		(.)
25	José:	hehehe.
26	Lucas:	ele não é profissional no que ele [faz?
27	José:	<b>[é vo-</b>
28	Marta:	<b>é [mas-</b>
29	Lucas:	[igualmente tá desmerecendo o:::[::: (.)ca]ra.
30	José:	[é igual o] cara me fa[lou ontem]
31	Marta:	[>não claro
32		q]ue não.<
33	José:	<u>é uma peça elétrica</u> . (0.2) se: ela não acusar o defeito >na hora,<
34		tem como- como a pessoa falar que ela tem que ser trocada.
35		(1.2)

01	José:	<uma [peça elétrica.
02	Marta:	[na::::o.
03	José:	é igual- aconteceu isso aqui ó:: (0.5) cabo de ignição. eu tava
04		indo pra <u>universidade</u> , °levar minha mãe pra passear,= >meu pai,<°
05		começou a dá um:: (1.0) uma a sair- uma faísca de- >uma-< tipo uma
06		corrente no::- (.) aí eu fui- >vê- lig- o carro< começou a perder a
07		força.é uma peça elétrica. como que o cara vai adivinhar <u>na hora</u> ,
08		que ia levar o carro ali pra ele ver, que a peça vai dar defeito.
09		(1.2)
10	José:	ninguém adivinha.
11		(1.2)
12	Marta:	é (voltam-) vão::- <u>faz</u> a sua <proposta.>
13	José:	é igual:- >se eu- se eu < num mandasse trocar algumas coisas aqui
14		no carro?, o <u>quê</u> que aconteceria com o motor. o <u>carro</u> não ia parar.
15		(1.0)
16	José:	você não te:m- que trocar.
17	Marta:	>°claro.°<
18	José:	então:::: não é [peça do motor, uê.]
19	Marta:	[E : : : : ]
20		(1.2)
21	Marta:	então <u>vai</u> sua proposta. [v ã o lá josé:]
22	José:	[não, minha propor]sta é >o q- [eu- eu ] só
23	Marta:	[é <u>tudo</u> .]
24	José:	quero o <u>segu</u> :nte. eu [quero que ele- (.) que ele- >vê o <u>quê</u> que
25	Marta:	[ah
26	José:	pode fazer, porque.eu não tenh-< não é que =
27		= eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar <u>mil</u> e cem reais <u>num</u>
28		conserto, (.) °que eu tô pagando <u>trezentos</u> reais num carro,
29		trezentos e pouco. eu vou pagar mais <u>mil</u> reais a mais. não <u>tem</u>
30		condição.
31		(0.8)
32	Marta:	não. porque eu [concoLucas ]
33	José:	[eu comprei] um chevette, fiquei <u>um</u> ano com o
34		chevette, eu num gastei um centavo no carro.
35		(1.2)

01	Marta:	um[hum.
02	José:	[o carro <u>nunca</u> me deu um problema. esse carro aí já te do-
03		domingo ele me deixou na mão. <u>de novo</u> , o carro.
04		(1.2)
05	José:	domingo ele me deixou na mão <u>de novo</u> .
06		(1.2)
07	José:	um carro de <u>dez</u> mil reais me deixar na m- que is:so::.
08	Marta:	olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria um
09	José:	com certeza
10	Marta:	outro carro.
11		(0.8)
12	Marta:	vão josé. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?
13		(1.5)
14	Lucas:	a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido o
15		motor igual perante a garantia, (.) aí [ sim ]
16	José:	[mas se]num troca a peça
17		(ele) vai fun[dir ué.]
18	Lucas:	[ ma::is] (.) isso aí eu num posso fazer não porque
19		ele levou o carro pro mecânico ,( ) deixei: ele ( ) ficar à
20		vontade com carro,
21		(0.5)
22		((barulho externo))
23	José:	se a correia dentada quando num troca arreventa e: quê que vai
24		acontecer. (0.5) nada né. num acontece nada né.
25		(0.5)
26	Marta:	num pode fazer <u>nada</u> . nem se ele apre[sentar uma prop-]
27	Lucas:	[isso aí se ele] tivesse::,
28		um mês depois, que ele comprou >esse carro.< ter ido lá na lo:ja,
29		conversa:do, mas não num aconteceu nada. <u>agora</u> que tinha que
30		acontecer =
31	José:	= que é isso? =
32	Marta:	= mas no con[trato, (não, ele, nunca mais ele)]
33	José:	[a primeira notinh- a primeira notinha] que eu- eu
34		liguei pra leila, eu liguei pra menina lá do::, (.) eu liguei pra
35		menina que trabalha com ele, que fez o negócio (.) pra mim. ela

01		falou o seguinte. eu liguei pra ela. ô leila ó. (.) u u carro deu um
02		probleminha. eu gastei seiscentos reais no carro, [tal tal]
03	Marta:	[ unhum ]
04		((tosse))
05	José:	manifestei já, querer trocar o carro porque não ia ter condição de
06		>ficar com um carro usado daquele.< >ela falou< ah não mas o carro
07		é <assim <u>mesmo</u> > cê, cê- às vezes gente dá sorte, num dá sorte.
08		primeiro. primeira vez que eu levei eu tav- ela já falou isso
09		comigo.
10		(0.5)
11	Lucas:	depois que eu acho que você pegou lá >que que< deu problema cê foi
12		na mesma hora lá. [ ( ) ]
13	José:	[é:: mais eu num num fui]
14	Lucas:	[ <u>engraçado</u> né. engraçado que ele os]
15	José:	[porque o carro ficou: me deixou na <u>mão</u> : ué]
16	Lucas:	dois primeiros num serviu pro cê- cê foi lá na [mesma hora. e esse
17	José:	[ me deu na mão
18	Lucas:	aí depois de 3 meses cê foi lá.]
19	José:	ué. >num, num um, u, u,<] pro cê vê =
20	Marta:	= esse aqui é de:: <u>setembro</u> .
21	Lucas:	então. dois meses.
22	Marta:	< <u>dois meses</u> .> ele:: ( ) hum,
23		(1.0)
24		((entrada da advogada - Med 2))
25	Marta:	ele tá alegando que a:: (0.2) que a garantia cobre o motor e da
26		caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui apresenta:do, não::
27		(0.5)
28	Ana:	mas essa garantia é:: já passou da garantia le[gal? ]
29	José:	[não ué.]
30	Marta:	[ n ã o:: ]
31	Ana:	[da garantia dele?] =
32	José:	= não, ué.
33	Marta:	ué mas (.) é noventa dias::
34	Ana:	pra tudo né. =
35	Pedro.:	= (já pagou tudo) [tudo foi pago]

01	Ana.:	[a não ser é::] a não ser defeitos que fossem:
02		perfeitamente visíveis. né? fora isso =
03	José.:	= [ não, um sendo ( ) ]
04	Ana.:	[noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é
05		garantia legal. não é garantia que <u>vocês</u> estão dando. é garantia
06		que [ a L E I dá. (.) tá: ? ]
07	Lucas.:	[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a
08		garantia de motor e caixa do carro =
09	Ana.:	= a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias. noventa
10		dias quem dá é a lei. =
11	Lucas:	= então
12	Ana.:	mesmo se você não desse garantia nenhuma:,
13	Lucas.:	a lei [ já dá ]
14	Ana.:	[o produ:to já] tem a garantia de noventa dias. tá? Agora
15		essa garantia de noventa dias você não pode falar é só isso ou só
16		aquilo <u>não</u> . é a garantia do produto inteiro. é <u>claro</u> que é uma
17		coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia de uma coisa:: (.)
18		perfeitamente visível que ele poderia- igual eu acredito que é o
19		carro usado que ele levou no mecânico <u>dele</u> , [o mecânico aprovou]
20	Lucas:	[ levou, aprovou ]
21	Ana:	fosse uma coisa que o mecânico poderia detectar, =
22	Lucas:	= igual o de[feito q u e c o n s t a v a ]
23	Ana.:	[não não teria, não teria, como,]
24	José.:	[não, num é um defeito que constava.]
25	Ana:	<agora(1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for
26		também uma coisa
27		[de uso : n o r m a l d o c a r r o, você tem que trocar. igual
28		tô vendo aqui: correia]
29	José:	[não, é um:: .... com certeza, tem coisa que, que é que é o que eu
30		vou falar. isso ...]
31	Ana:	essas coisas, também não, não estaria na garantia.
32		[ tem que ver se existe algum defeito aqui ...]
33	José:	[ t e m coisa que você tem que trocar sim, ...] tem coisa que
34		você tem que trocar sim.
35		> igual isso aqui ó <.=

01	Lucas:	= filtro de óleo é de uso:: normal. óleo ...
02	José:	não cara ,isso a[í, eu não tô questionando isso.]
03	Lucas:	[ ( x x ) t a m b é m ó ],
04		para[ f u s o ...]
05	José:	>[eu não tô questionando isso] <
06	Lucas:	sup[ o : r t e . . . ]
07	José:	[ >tô questionand o < ]
08	Lucas:	[e u t ô d izendo]o que tem que trocar
09	Marta:	=você tem que apresentar um[a proposta para ele.]
10	Lucas:	[ é :: bala[nça... ] ]
11	José:	> [ n ã o m a s e l e ] não< ele não que proposta nenhuma!...
12	Lucas:	é :: p[ a s t i l h a ] ...
13	Marta:	[mas você veio aqui] para (apresentar) s[ua proposta].
14	Lucas:	[trava de pa]stilha,
15		disco de freio
16	Pedro:	a correia é dentro do motor, você tem que abrir o motor para você
17		ver.
18	Lucas:	é (você vê que), tudo isso são coisas de desgaste natural do carro
19	Pedro:	a correia dentada, .
20	Lucas:	isso aí são tudo de desgaste. ... não tem nada aí que::
21	José:	não!
22	Ana:	bomba e[lé t r i c a ]
23	Lucas:	[tensor d e ] velocidade, bomba, também tudo é desgaste.
24		((risos do José e Pedro))
25	Ana:	bomba elétrica ... =
26	Pedro:	= ah! então tudo é desgaste.
27		((risos))
28	José:	então tudo é desgaste, ué.
29		((risos))
30	Ana:	aí, aí vocês estão me falando da parte elétrica toda do carro.
31		((risos do José e Pedro))
32	Pedro:	tudo é desgaste.
33	José:	é desgaste aí.=
34	Lucas:	=é o desgaste do carro=
35	Pedro:	=é brincadeira!

01	Pedro:	correia dentada... (xx)
02	Ana:	/então/ uma bomba elétrica estaria dentro da garan[ t i a, né?].
03	José:	[é o que o ca]ra
04		falou comigo. tem jeito de você prever, pre- prever alguma coisa
05		aqui não, não, não, aconteceu? é uma coisa- uma parte elétrica? é
06		igual ignição e cabo de vela, que tem que trocar... o carro começou
07		a::rodar, corrente.. parou. eu vou- o mecânico vai prever na HORA
08		que ele vai ver o carro? não vai.
09	Ana:	a parte elétrica aqui eu não concordo não. a maioria dessas coisas
10		aqui, é::, =
11	Pedro:	=igual correia dentada, tu- tudo bem, é desgaste, mas se rebenta, e
12		essas coisas assim, tá dentro tá onde, tá onde, onde que tá? Tá
13		dentro do motor, né.[ e o quê que vai acontecer? ]
14	Lucas:	[toda vez que você compra um ca]rro tem que
15		fazer a revisão.=
16	José:	=é:: ! seiscentos reais, né. =
17	Lucas:	=você vai comprar um carro, e não vai olhar[ isso. você vai ficar
18	José:	[ é: : ,v o c ê t á
19	Lucas:	com o c a rro]
20	José:	certo. ...] não::, você tá certo!
21	Lucas:	não, não tô certo não. não [tô todo certo n ã o ]
22	José:	[não, tá certo sim ! ].
23	Lucas:	são as coisas naturais das coisas.
24	Pedro:	/correia do alternador eu sei, mas (xxx) /
25		( 4.0)
26	Lucas	quem compra carro usa:: é usad- é hoje, tá tá vai dá esse tipo de
27		problema. é lógico que existe a garantia,de que é um carro zero
28		[e tudo novo]
29	Ana	[comprou em ]prestações?
30	José	=prestações,eu! paguei a segunda,[paguei a segun- paguei,]
31	Ana	[ ainda faltam muitas?]
32	José	faltam,faltam vinte e duas senão me engano. paguei a segunda. vou
33		gastar mil e cem com um carro , que eu teria com[dição de pagar
34		três]
35	Ana	[você fez o

01		financiamen]to direto com ele, ou foi co:m financeira?= =no banco, no [ banco. ]
02	Lucas	=no banco, no [ banco. ]
03	José	>[foi com ]o banco<
04	Lucas	( eu trouxe até aqui o ) papel.
05		(1.0)
06	José	não, mas aí no caso foi feito com eles também, eu! eles passaram
07		[ no banco então ]
08	Ana	[não, eu sei, eu sei.]
09	Pedro	/vão discutir (essas divisões), entendeu?/
10	José	até tenho o papel aqui ó:
11	Pedro	=/ao erro, o/ ( )
12	José	ó, já tem até erro: pelo seguinte,
13		(1.5)
14		a o carro,o carro eu comprei um monza, olha o que quê tá escrito
15		depois ó.=
16	Pedro	=a o chassi::, o que quê é?
17	Ana	vinte e( )
18	José	vinte e um, no chassi tá certo. (só que tem)
19	Lucas	isso aí não é erro meu não=
20	José	=não,mas( ) [ só tô mostr- só tô mostrando. ]
21	Lucas	[isso aí é erro do banco,vai ter que] acionar o
22		banco=
23	José	=ontem eu já fui lá.=
24	Lucas	=só no banco=
25	José	=já fal- fui lá uê.
26		(1.0)
27	José	mas quem [passou pra lá, foi ele(uê).]
28	Ana	[ eu::, e a::, e a no ]ta fiscal do carro? cadê
29		ela?= =nu- nu- nu me deram.
30	José	=nu- nu- nu me deram.
31	Lucas	( )//o carro é de terceiro ( )
32		((risos do José ))
33	Ana	=(mas tem que ter)uma no[ ta de venda, uê. ]
34	José	[mas tem que ter tudo,uê!.]
35	Ana	tem que ter uma nota de venda,uê! (quer dizer que)você é isento

01		de,de pagar imposto?
02	Lucas	Hum,hum. do carro é( ) a senhora não me conhece, sabe onde é o
03		problema do carro=
04	Marta	=tá mas se você tem uma con[cessionária, você tem que você tem que
05		emitir uma nota.]
06	Lucas	[meu estacionamento,meu estacionamento]
07	José	ahã!
08	Ana	então você não tem uma, uma loja de vender carro=
09	José	=então ele não pode vender carro, não é?
10		(1.0)
11	José	porque estacionamento é um estacionamento, ele não pode vender
12		carro.
13		(9.0)
14		((Med está analisando as notas de orçamento de peças))
15	Ana	" tecnocarro é (por conta)do vencedor, não é? a loja é - ok!
16		automóveis, é estacionamento?
17	Lucas	=é estacionamento.
18	Ana	(e) o senhor vende carro lá dentro?
19	Lucas	vende,/carro também/. porque lá pode fazer tudo.
20		(1.5)
21	Lucas	o contrato social, não é?
22	Ana	então não é só estacionamento?= =não é só estaciona[mento.]
23	Lucas	é [ uma concessionária de vender carro ]
24	Lucas	[ pode vender carro também isso que eu tô ] falando
25	Ana	então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
26	Lucas	algumas coisas.
27	Ana	por quê algumas?
28	Lucas	porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.
29	Ana	ah! você vai me desculpar ma:s , tem coisa errada aí , né?
30	José	aqui
31	Ana	se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no seu
32		contrato social, está como vendedor de carro, você vai me
33		desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal. (6.0 seg)
34	Ana	o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
35		

01		deixa eu ver. oh! essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não
02		ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
03	Pedro	( )
04	José	o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
05		(( tosse )) tá, tá, o carro vem oscilando
06	Ana	vão pagar essa nota aqui . não é NEM A METADE do que ele <u>gastou</u> .
07	Lucas	essa aqui eu pago ó::
08	Ana	essa nota.
09	Lucas	essa bomba.
10	Ana	a, a bomba não , a nota.
11	Lucas	não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa bomba.
12	José	isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó:: é::< parte
13		elétrica ó:. o carro deu defeito, eu tive que trocar ó: isso aqui
14		ó:
15	Lucas	então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
16		(5.0 seg)
17	Ana	quanto que você gastou , já nesse total ?
18	José	ah, [ nem lembro ]
19	Ana	[mais de mil ] e quinhentos reais
20	José	não, não. só, só, somar cento e dez , seiscentos e trinta e cinco,
21		e no caso se eu for gastar aqui: ó:
22		setecentos e pouco, com [quatrocentos e pouco, mil e quinhentos]
23	Ana	[ essas duas aqui que ]
24		que é
25	José	já foram feitas, já foi feita. foi fazer (3.0 seg)
26	Lucas	fazer isso aí. (( tosse ))
27	José	quê que é isso? isso é parte elétrica, o carro me deu <u>defeito</u> aqui
28		ó: o carro estava indo andar normal, começou, perder a forç força,
29		dar um estalo no carro, fui ver era a parte elétrica do carro.
30		como que o mecânico vai adivinhar uma coisa que, que não
31		aconteceu, na hora pra ele acus [ ar o:: teu defeito. ]
32	Ana	[paga essa nota aqui ] de duas vezes, lucas pra acabar com isso.
33	Lucas	eu pago essa bomba que tem aqui, o pior que eu tenho que arcar ,
34		que eu vou pagar pro: ex- proprietário de um carro (esse defeito)
35	Ana	vai ué ! você não tem uma [concessionária? você não é um , o

01		responsável?]
02	Lucas	[ então,eu sei mas, o ex-proprietário,
03		o ex- proprietário não quer nem saber . isso que [eu estou
04		falando]
05	Ana	[ pois é ]
06	Lucas	isso aqui eu vou arcar sozinho, [os duzentos e cinqüenta e um.]
07	Ana	[ você tem que assumir, ]
08		quem tem , quem tem um comércio tem que assu [ mir os riscos, né.]
09	Lucas	[ não::, eu sei ]
10		isso aí eu sei, uê. isso aí a [ gente vive disso, a gente é
11		inteligente, não é burro não.]
12	Ana	[ se a gente for pedir essa nota
13		fiscal.] se a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais
14		enrolado ainda, né?
15	Lucas	duzentos e cinqüenta e um, é tudo que eu posso pagar.
16	Ana	vocês é que sabem.
17	José	não::, que isso eu já [ gastei aqui ó:]
18	Ana	[ senão, a gente] encaminha isso pra
19		[ justi:ça, encaminha isso pra receita ]
20	José	[ seiscentos e trinta e um seiscentos e trinta e cinco] cento e
21		dez com quatrocentos e oitenta e oito que eu vou pagar, quanto que
22		vai dar aí ? eu pagava tre quatro prestações do carro.
23	Ana	então a gente encaminha isso pra justiça::, e pra receita pra:
24		pra: questionar sobre as not[ as também. ]
25	Lucas	[você quiser re]ceber os duzentos e
26		cinqüenta e um, [eu te pago]
27	José	[ na::o, ] não quero receber duzentos e
28		cinqüenta e um não. que eu vou gastar duzentos e cinqüenta e um.
29	Lucas	agora, isso aqui eu não tenho como eu te pagar.( isso não )
30	José	nã::o, mas tem coisa aqui que tem tem aqui que::
31	Lucas	se quiser receber os du[zentos e cinquenta e um]
32	José	[ não que, não ]
33	Lucas	me da um prazo que eu [te pago]
34	Ana	[ nã::o ]
35	Lucas	pra morrer.

01	José	não! morrer ai eu morro no prejuízo também.
02	Ana	quê que você aceitaria.
03	José	não,eu quero ver eu quero o justo. igual aqui ó, você acha justo,
04		você comprar um carro, você pa[ gar <u>mi:l</u> e: ]
05	Ana	[não, não acho justo]
06	José	então.
07	Ana	só, que nem tudo, que tá aí::
08	José	com certeza, eu con[cordo contigo]
09	Ana	[ então josé! ]porque você também levou no seu
10		me[ cânico e tudo. ]
11	José	[ concordo contigo.]>aqui ó,[igual isso aqui, cento e dez<]
12	Ana	[ entendeu? ] eu
13		acho injusto também , você querer cobrar tudo,[ também,não acho
14		justo. por isso que a gente tá tentando chegar aqui num consenso,
15		tá::.]
16	José	[não::, com certeza.
17		não,não não tô falando isso. eu não quero o ju::, eu não quero
18		tudo] cento e dez aqui ó. isso aqui é (papo sério), é coisa , é
19		peça:: que eu tive que trocar, do carro que deu defeito. isso aqui
20		eu vou eu tenho que trocar. e essa bomba elétrica aqui, isso aqui
21		já tá me deixando na mão. já é a segunda vez.já me deixou uma vez.
22		dei[ xou no domingo agora ]
23	Ana	[isso aqui você ainda não fez?]
24	José	=não fiz ainda,não fiz ainda.
25	Lucas	então eu vou comprar a bomba, e mando te entregar. te entrego( )
26	José	não::, agora não quero bomba,não:: eu quero isso aqui ó,
27		quatrocentos e oitenta [e oito, cento e dez ]
28	Lucas	[ a bomba eu man ]do comprar e entrego.
29	José	não::, eu não aceito.
30	Ana	acordo te::m que ser fei[ to ( ) ]
31	José	[não::, nu- ano aceito não]
32	Lucas	eu [ tô me propondo a pagar ( ) ]
33		(( barulho externo ))
34	Pedro	[ô marta,eu posso falar uma coisa com ele aqui?]
35	Marta	pode.

01	Pedro	ô lucas.
02	Lucas	oi.
03	José	eu posso te falar um negócio?
04	Lucas	pode!
05	Pedro	porque ent- pra não dar mais problema, pra evitar esse negócio,
06		que, que eu tenho que trabalhar né, ele tem que trabalhar,é::
07		pôxa, isso aqui o rapaz divide em três vezes, e[ sse:]
08	Lucas	[a bom]ba aqui?
09	Pedro	não, <u>tudo</u> aqui.
10	Ana	esse serviço.
11	Pedro	esse serviço.
12	Lucas	o sensor, aqui.
13	Pedro	anhan!
14	Lucas	eu não sei quanto que custa, eu posso olhar.
15	Pedro	não, você pode olhar,eu te[dou]
16	Lucas	[ago]ra, a <u>bomba</u> aqui, eu tô me propondo
17	Pedro	não::,mas tô falando tudo, pra ajudar ele, enten[deu?]
18	Lucas	[não,]eu quero aju
19		[dar.eu não quero problema.]
20	Pedro	[porque tem coisa aqui,]é, é igual,ele não entende.eu mexo com
21		lava jato,eu mexo entendeu?
22	Lucas	então, você é um[cara então você é um cara, sensato,sensato nessa
23		história brother.você é um cara sensato na situação. você mexe
24		você sabe]
25	Pedro	[é:: é, eu sou,não! eu sou um cara sensato. eu vou
26		te falar, o que que, o que que ele não sab-,ó:]
27		(2.0)
28	Lucas	[hora nenhuma eu enganei vocês. você sabe disso]
29	Pedro	[ disco de freio, disco de f reio. não, ]então >vou ser
30		sincero agora com você<
31	Lucas	disco de freio, eu posso opinar,que ele falou que eu não podia.
32		disco de freio,é:: um problema grave.não é problema de:: coisa.
33		é:: jogo de junta,isso é coisa barata,a correia dentada,ela
34		funciona dentro do motor,se ela travar o motor,pra você [e cem
35		vezes pior]

01	Lucas	[aí::,
02		aí::,]aí e outro departamento.
03	Pedro	não,mais mais começou a dar problema.
04	Lucas	aí, mais aí é o tipo da coisa( )
05	Pedro	é:,é:é: tant foi corrigido antes.espera aí!
06	Lucas	vai,fala.
07	Pedro	é::correia dentada,né,>coisa a toa<. óleo do motor,é lógico,se
08		abriu tem que trocar o óleo,não tem como você,você aproveitar
09		[ o óleo velho ]
10	José	[(isso aí não tem não)]
11	Pedro	é::junta do (cárter),quando você abriu o cárter você tem que
12		[trocar a junta,]
13	José	[tem que trocar ]a junta.
14	Pedro	você não vai por sem junta,isso é parte do motor,suporte do filtro
15		de ar,porque não existia o:: suporte.o carro,eu tô sendo sincero
16		com você,o carro:::,é um monza noventa e quatro,tá uma porcaria.as
17		as quatro rodas dele estão empenadas.TUDO do carro tá ruim.ISSO
18		não vem ao caso.é::
19		(2.5)
20		A BOMBA D'AGUA, a bomba d'agua,ela,ela faz o carro,se o carro der
21		um super aquecimento ali,ela es[ tora o motor. ]
22	José	[ela estora o motor]
23	Pedro	TUDO estora o motor.
24	Ana	sei, se ele não tivesse,to[mado providências o motor teria::,ter
25		fundido]
26	Pedro	[não trocado,estorava,que seria um
27		prejuízo maior pra você,]porque o motor do monza::
28	Lucas	aí,aí eu teria que bancar o motor.
29	Pedro	pois é,mas qual você preferia,pagar esses quatrocentos,ou pagar um
30		motor de:[dois mil.]
31	Lucas	[mas aí,eu]
32	Pedro	espera aí,tem mais uma coisa aqui.é::,é::,(alguém tosse)as
33		mangueiras daquele carro estavam todas ressecadas.elas estavam
34		vazando água,e você não sente quando tá vazando água.
35	Lucas	e voc- quando você lev-,quando ele levou o carro no mecânico,ele

01		deu::[o mecânico tinha que ter olhado isso tudo]
02	Pedro	[não::,aí aí eu vou disc eu não quero briga!] aí aí vou vou
03		discordar de você.
04	Lucas	(isso aí são coisas tudo é::)incentivo do mecânico.
05	Pedro	não tem como você tirar um motor,pra você olhar uma mangueira.
06	Lucas	não tem como tirar,mas,ele tem como olhar.
07	Pedro	ah!,mas ele olhou uê.
08	Lucas	igual a,igual,igual o::: disco de freio,essas coisas igual você tá
09		falando que tava tudo ruim.o mecânico tem como sa[ber.basta
10		levantar o carro numa garagem,dar uma geral( )]
11	Pedro	[não,hum,mas que
12		isso,eu. o cara vai desmanchar o carro pra ver o que que é bom.
13		o::,o disco de freio é bom,a bomba é boa], a a bomba tá ruim. ele
14		vai desmontar o motor intei[ro pra ver se tá bom?]
15	Lucas	[ não, claro que não.]mas as,as coisas
16		possíveis a olho[nu,que dá pra ver,igual ( )]
17	Pedro	[ não, entendeu, agora ]e:: gasolina que
18		colocou,isso aqui é:: filtro de óleo isso aí isso aí a revisão é
19		de três em três mil quilô[metros tem que fazer. ]
20	Lucas	[você deveria ter falado]
21	Pedro	entendeu. agora tem coisa aqui que,pôxa!você sabe que,
22	Lucas	entendeu.
23	Pedro	você,[>você tá no ramo há muito anos<]
24	Lucas	[ não:: eu sei ]o rapaz,eu sei,eu não to
25		dizendo eu não tô querendo enganar nin[guém mas ],só certas coisas
26		aqui,isso
27	Pedro	[entendeu?]aqui,o mecânico
28		quando você leva um carro e fala pra ele,"da uma olhada nesse
29		carro,uma GERAL" ele te dá uma o[pinião,não ele te dá um parecer.
30		ele te um parecer,ele te dá um parecer.]
31	Pedro	[não tem como eu,eu,eu posso
32		pega:r qualquer,eu posso]eu posso te levar você,você sem ser o
33		dono da agência,eu posso te pegar um carro,em outra agência,levar
34		lá no lá na blue car,eles não vão desmanchar.
35	Lucas	eles vão,eles vão te falar o:o:, nos levamos lá en[tão,e vão ver]

01	Pedro	[eles não vão ]
02		desmanchar o motor, eles não vão desmanchar o motor.
03	Ana	tem muita coisa que, tem que, so tiran[do o motor pra ver]
04	Pedro	[e, eu, só tirando uê] a
05		correia dentada
06	Lucas	you sabe quanto é uma hora, you sabe quanto e a hora de::, um
07		mecânico, lá dentro da da visa car, olhar um uma bomba d'agua.
08	Rdo	mas lá é [conces]sionaria autorizada.
09	Rte 2	[salta ]
10		então, como é que you falou que pode levar na blue car?
11	Lucas	não, mas se you falar que na tem condição de ver, tem condição
12		[de ver]
13	Pedro	[ não: ]
14	Lucas	=tem condição de ver uê.
15	Pedro	não tem eu, a correia dentada não tem, eu te levo em cem mecânicos,
16		se ele falar [que tem]
17	Ana	[quem a ]rruma seus carros?
18	Lucas	=hein?
19	Ana:	qual mecânico.
20	Pedro:	aqui, eu vou te falar então. se you soubesse que não tinha
21		problema, ... então you não precisava ter trocado. o braço da
22		direção e os dois amorte[c e d o r e s]do monza,
23	Lucas:	[mas ele q u e]brou, uê.=
24	Pedro:	=é: mas então, é i[gual i s s o a q u i , ó]
25	Lucas:	[mas isso aí, isso aí foi] um desgaste,
26		isso aí foi um acidente,
27	Pedro:	=então?,
28	Lucas:	a coisa aconte[ce u.]
29	Pedro:	>[e n t]ão amortecedor é desgaste também.=
30	Lucas:	=então:, mas isso aconteceu.=
31	Pedro:	=então aconteceu.
32	Lucas:	tanto é que ele reclamou e foi reparado na mesma hora.=
33	Pedro:	= >mas ele< tentou reclamar com seu sócio lá, ele me mal- maltratou
34		lá dentro,=
35	Lucas:	=é, mas vocês chegaram brigando lá.=

01	Pedro:	=não! =
02	José:	=não.
03	Pedro:	nós fom-, sabe quantas vezes que eu fui lá?, =
04	Ana:	=mas isso aqui [ ó ... já:: ... ]
05	Lucas:	[chegaram grit a n]do, arrumaram maior falta de
06		respeito, =
07	Pedro:	=eu, eu quis- eu fui lá umas dez vezes, entendeu?
08		[não, eu fui. não, é clar-é lógico que ele vai contar a sua versão]
09	Lucas:	[não... não: <u>meu irmão</u> , eu não, todo mundo vai puxar para o seu lado.] =
10	Pedro:	=não, eu não vou puxar para o lado dele, [tanto que eu tô ]
11	Lucas:	[ (aliás o negócio) ]
12		todo mundo .. entendeu?
13	Pedro:	eu não vou puxar para o teu lado, entendeu?.
14		eu tô te [ contando ... e n t e n d e u? ]
15	Lucas:	[ não::, não quero que puxa não. = ]
16	Ana:	= (o que é ) aqui?
17	José:	é mã-, mão de obra, uê. é para:, é:: é mão de obra,
18	Lucas:	é igual você chegar já brigando, dis[ cutindo ],
19	Pedro:	[ não!, é ló]gico que: não leva
20		a nada.
21	Lucas:	as coisas não é por aí, as coisas tem que pegar , sentar e
22		conve[ rsar. ]
23	José:	[ é ló]gico, não leva a nada. =
24	Lucas:	= porque Briga , não leva a nada.
25	José:	não leva, de jeito nenhum. =
26	Lucas:	= não leva a nada , que nós vamos bri[ gar, brigar, brigar, ]
27	Pedro:	[ e num v a i c h e ] gar
28		acordo.
29	Ana:	lucas.
30	Lucas:	oi.
31	Ana:	deixa eu te falar. se você comPRAsse as duas peças, você pode
32		conseguir isso mais barato, aí, você tá no ramo, e entregar essas
33		duas peças para ele, ele leva, .. para esse- para o mecânico de
34		Confiança dele fazer esse serviço =
35	Pedro:	= > entendeu, porque é::, o negócio fica chato, entendeu., eu não, eu

01		não forcei mas, tanto que eu. - o jorge é muito seu amigo,
02		entendeu?.
03	Lucas:	< não:: eu sei mas só que eu- ... porque,> no dia que ele cheg- que
04		vocês estavam lá na loja lá, que eu estava em casa passando mal com
05		dor de garganta, aquele cara ali tava arrumando maior tumulto lá,
06		entendeu?
07	Pedro:	ah !, eu nem fiquei lá.
08	Lucas:	os vizinhos tudo lá foi lá me perguntar,
09	José:	não::! ((risos))
10	Pedro:	=sabe quem tava fazendo esse tumulto lá, era seu funcionário,=
11	Lucas:	= eu não sei, uê.
12	José:	a leila que aumentou com a [g r i t a r i a l á , uê]
13	Pedro:	[ o seu pai- o s e u p a i ] tava lá no
14		dia. você pergunta ele. ele falou::, o luc-, o lucas tá com dor de
15		de garganta, eu entrei dentro do meu carro, ele entrou dentro do
16		dele, e:: viemos embora.=
17	Lucas:	=não cara, agora você vê, eu fiquei super chateado por causa da
18		atitude de vocês, bicho. [a gente é tu]do jovem, a gente não
19	Pedro:	[ eu fiquei ] ...
20	Lucas:	prec[isa disso não] entendeu, ... entendeu ...
21	Pedro:	[eu fiquei su]per chateado da atitude dele. o cara me tocar,
22		de dentro da agência dele.=
23	José:	=isso aí ele ficou mesmo.=
24	Ana:	=aq[ui. acho que isso agora aqui, não vem ao caso, né.]
25	Lucas:	[o problema que você faltou- a falta de respeito,]
26	Marta:	não vem ao caso. vamos resolver o problema.
27	Lucas:	o negócio é o seguinte. eu vou apreçar uma bomba disso aqui, isso
28		aqui eu já me proponho a pagar, porque eu já tô falando aqui. ...
29		[e isso aqui] ,eu vou ver quanto que custa, . e te ligo para você e
30	Ana:	[o sensor. ]
31	Lucas:	te falo. eu dou meu parecer:, eu compro ou não compro. isso aqui eu
32		já não proponho a pagar não.
33	José:	= mas aí-, aí vai ficar aquela coisa, o carro tá parado! (0,5) o
34		carro, eu não tô nem andando no carro.=
35	Ana:	=você me traz resposta, até meio-d[ia, até uma hora?]

01	Lucas:	[não, até meio-dia] não tem
02		jeito.
03	Ana:	claro que tem, é só fazer levantamento de preço, ué.=
04	Pedro:	=no sábado o carro ficou aqui na, na,>sábado não, domingo< o carro
05		ficou no posto, da rua C,=
06	José:	=estava vindo, parei o carro para colocar
07		gasol[ina, > quem disse que pega <], não pega.>
08	Pedro:	[o carro não funcionou mais ] ... entendeu?. para você,
09		tá sendo a metade aqui ó.
10	Ana:	isso aqui é fácil ,para você descobrir preço.
11	Pedro:	isso daí, é só ir no "orelhão" ali, ligar para-
12		[ para redil auto peças para -...]
13	Ana:	[ até , até , meio-dia e já m e ]ia, dava para-.. acho que se você
14		comprar. essas duas peças né. já alivia, já e::, pelo menos já
15		conserta o carro, com esse defeito que ele tá agora, né.=
16	Pedro:	=não, eu tô propondo para ele. o rapaz divide pra
17		m[im, de três vezes ]
18	José:	[eu vou conser t a]r essa merda desse carro, e dá um jeito de
19		trocar essa porcaria.
20	Pedro:	você vê, um carro de dez mil reais.>igual ele falou que é uma carro
21		velho< mas, o, o, dinheiro que ele gastou nele aqui, ele pegava um
22		carro mil, novo. um fiat uno, tá treze mil reais. quem-, quem paga
23		trezentos, paga trezentos e cinquenta.
24	Lucas:	[ s í l v i a ] ((lucas.conversando no celular))
25	Pedro:	[ não, não vem ao caso, agora. ]=
26	Lucas:	=é, a opção foi dele.
27	Pedro:	isso:, eu [ concordo ]
28	Ana:	[mas, a gente] tá aqui para...
29	Lucas:	((irineu)), quanto que é uma bomba elétrica, do:, do monza. de
30		combustível do monza?
31		((Rte. está fazendo uma ligação pelo celular))
32		(4.0)
33	Lucas:	ham?,
34		(20.0)
35		((parece que há um corte na fita))

01	Pedro:	então::< você, com[ prou ]>
02	Ana:	[você ]vai se comprometer com os dois, [ né .]
03	Lucas:	[não!]
04		sensor ele não tem lá não. aí eu vou conversar com meu sócio, e ver
05		o quê que ele[ (xxx) ]
06	Pedro:	[n ã o,mas], se você tá dispondo a-
07	Lucas:	não, tô dispondo a pagar a bomba, a mais cara aqui ó.
08	Pedro:	as duas, porque senão é::, .. é muito prejuízo para ele coitado.
09		ele ganha é::, ele ganh[a quatro salário, ué]
10	Lucas:	[irineu,.. d a q u i ]a pouco eu te ligo
11		ai.(1,2) tá bom, .. falou então. tchau.
12		( (Lucas. está falando no celular))
13		(13.0)
14		(( Lucas. está ao celular))
15	Lucas:	que a bomba, eu já mando te entregar.
16		( 2.5)
17	José:	vai me pagar ...duzentos e cinqüenta e um , aí eu vou ficar no
18		prejuízo de mil reais ainda, hem.
19	Lucas:	deixa eu te falar, eu vou então para morrer a nota, então. eu vou
20		calcular um sensor desse aqui, e eu vou te entregar um sensor.
21	Pedro:	mas é::, é novo, né.
22	Lucas:	heim?
23	Pedro:	NOvo.
24	Lucas:	não:: te garanto novo, não. =
25	Pedro:	=não. .. porque se você puser um sensor usa[ do ],
26	Marta:	[não,] mas gente pode
27		fazer,
28		um pou [co mais, .. pelo menos foi o que ele ma falou],
29	Pedro:	entendeu,cada um fazen[ d o u m pouco ]...
30	Marta:	pode dividir, isso aqui de algumas vezes,
31	Lucas:	eu sei como é que é, uai, só ...
32	Pedro:	ele, ele tá ce [ dando pra você ]
33	Lucas:	[pois é, esse proble]ma não poderia nem ter vindo
34		aqui, por que:
35	Pedro:	por quê?

01	Lucas:	se você tivesse me procurado - igual eu,
02		[eu viajei, eu tive meus problemas]
03	Pedro:	[ah!, ... eu te, te, te procurou prat]icamente um mês, lucas.
04		todo dia lá, meu..=
05	Lucas:	=não. um mês não.
06	Pedro:	um mês, praticamente =
07	Lucas:	=não!, (xxx) você falou que não tinha nada a me mostrar.=
08	José:	=não, que isso. a leila que chegou... gritando igual uma
09		doi[d a l á ],
10	Pedro:	[a-, a lei]la já maltratou ele por telefone, que ela falou que
11		não- que ele comprou carro velho. ele comprou carro velho, mas é
12		dez mil reais. é o que ele pôde comprar entendeu? é velho ou novo é
13		o que ele pode comprar. .. entendeu.? eu acho que é muito caro,
14		um carro para você ... ter um prejuízo desse jeito. .. só aí!, tem
15		muita coisa para arrumar no carro ainda, entendeu? muita coisa.
16		só das quatro rodas que tem que trocar, é:: na faixa de oitenta
17		reais, cada roda, a roda comum. a roda do monza, tá todas quatro
18		empenadas, você coloca elas lá, elas não dão alinhamento.=
19	Lucas:	=isso aí, aí no caso, isso aí tem que procurar é::, entrar contra o
20		estado, porque a gente paga ipva, paga tudo, e::,
21	Pedro:	pois é, ué.
22	Lucas:	é por causa do buraco,
23	Ana:	ó lucas?,
24	Lucas:	oi.
25	Ana:	dá essa resposta para gente até amanhã. a gente fal- a gente segura
26		essa::, essa queixa aqui, em aberto até amanhã.
27		(1.5)
28	Marta:	você vai tá dando um [t e r ç o , do prejuízo],
29	Ana:	[você vai assumir os dois]=
30	Lucas:	= é ué.
31	Marta:	tava dando mil e quinhentos reais, você vai, .. tá ajudando ele em
32		um terço.
33	Pedro:	isso aí ó eu, proponho até dividir em três vezes para
34		vo[cê, numa oficina aí ó], se você for lá-,
35	Lucas:	<[não:, isso aí, não >]. isso aí eu vou comprar as peças lá na-

01		aonde que for, e vou dividir
02		me[smo, isso aí não tem mistério não, mas condição de pagar eu não
03		tenho não.]
04	Pedro:	[ > não, não <, eu t ô f a l a n d o q u e o
05		mecânico...] porque o mecânico já, o meu mecânico, ele já divide
06		pra mim em três ve[zes , cinco vezes, quantas vezes e u peço.]
07	Lucas:	[então isso aí eu vou, eu vou comprar, as pe]ças
08		e vou entregar para vocês. isso aí, bom. o
09		[que e u v o u p a g a r , i s s o a í ]
10	Pedro:	[então mas, olha aqui, você vai ] usar, vai
11		ser mais, mais duzent[os reais ] ...
12	Lucas:	[o meu pag]amento, eu vou me virar com o
13		cara da loja.=
14	Pedro:	=o cara vai te fazer isso aqui, se você é amigo dele, ele vai te
15		fazer algum desconto aqui ué.=
16	Lucas:	=então, isso aí, o mercado é sujeito a desco[nto, ] só que eu vou
17		fazer um
18	Pedro:	[então]
19	Lucas:	parcelamento. eu vou parcelar isso aí.=
20	Pedro:	=pois é, então,.. você vai parcelar quatrocentos reais, aí,=
21	Lucas:	=eu vou comprar de três vezes, do jeito que você falou eu vou
22		comprar de[três vezes].
23	Pedro:	[e n t ã o,]... poxa, eu acho que a gente tá sendo até
24		... dá mais entendeu? porque ... você sabe se: levar, esse troço
25		adiante, isso complicação. é perdas de horas, entendeu?= =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas coisas:,
26	Ana:	que é desgaste natural do carro, que não cabe a garantia cobrir,
27		mas que:: .. outras coisas estaria dentro da
28		garan[ t i a]
29		
30	Pedro:	[mas, é igual]
31	Ana:	então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças, tá?. e se
32		que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo, .. de que:: se
33		vai realmente arcar com isso, e que dia que entrega, para gente ver
34		vai encerrar ou não es[s a : :]
35	Pedro:	>[é igual]<, é::

01	Ana:	esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota fiscal,
02		né.=
03	Pedro:	=é igual o motor, o motor não funciona sem apar- sem o jogo de ele
04		vela. isso tudo, o motor em si, é o conjunto. ... ele não tem como
05		funcionar.