

Alguns *cases* de empresas que enfrentaram

crises geradas por comentários na internet



*“A internet é uma onda de sete metros de altura
que vem na sua direção enquanto você está
num **caiaque**”*

Andy Grove, fundador da Intel em 1995

Hoje, a internet é um **tsunami**, e você continua
num caiaque.



Um internauta descobriu que poderia abrir uma trava de bicicletas – um dos modelos mais caros produzidos pela **Kryptonite** - com a tampa de uma caneta Bic.

Um post a respeito foi feito no **blog** americano **Engadget**.



Kryptonite



Este post gerou mais de 150 comentários feitos por visitantes, e a notícia espalhou-se rapidamente pela rede

<http://www.youtube.com/watch?v=G2qnHKoCYvM>

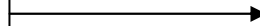


- O recall do produto defeituoso custou 10 milhões de dólares, soma considerável diante de uma receita anual de 25 milhões.
- Hoje, Donna M. Tocci, gerente de Relações Públicas da Kryptonite, visita cerca de 20 blogs por dia para verificar o que está sendo dito sobre a empresa.



Em setembro de 2002, o jornalista Maritônio Barreto comprou um Fiat Stilo em uma concessionária em Campo Grande.

Sem uma resposta consistente sobre o prazo de entrega do veículo, decidiu contar sua história em um site.



O site - no ar desde 2003 e atualmente com mais de 500 mil acessos - gerou repercussão e o assunto foi parar na grande imprensa.



Fiat

Portal dos consumidores insatisfeitos com a Fiat Automóveis - 2003

Home - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://www.maritonio.com/> Ir Links

MOVIDO PELA INDIGNAÇÃO

Entenda a História Repercussão Fique de Olho Meu Peugeot

51 DIAS Página Inicial

Clique aqui e envie o site para um amigo

QUE PALHAÇADA...

eStilo
ou você tem,
ou você não tem

EU NÃO TENHO

Leia e Ouça a História

FALE COM ELES FALE COMIGO LEIA E OUÇA A HISTÓRIA AÇÃO JUDICIAL FAX RECIBO

Já ultrapassamos os 100 MIL acessos e atingimos, no dia 10/01, o recorde **23 MIL 811 ACESSOS POR DIA.**

106040 ACESSOS a partir de 10/01/03

A Fiat agiu certo recusando-se, mais uma vez, em falar com o consumidor e respondendo com uma **AÇÃO JUDICIAL?**

Sim

Não

Votar Resultados

Reportagens TV

Sobre a Fiat

Matéria Veiculada no dia 01/11/02 no Jornal Nacional

Sobre o protesto

Matéria Veiculada no dia 10/12/02 no Jornal MSTV Notícias - Globo

Faça Download do vídeo



Portal dos consumidores insatisfeitos com a Fiat Automóveis - 2006

Fui Iludido, Agora é Tarde

e-indignação
168777 participantes

Caminhada Virtual rumo a Brasília contra a corrupção

Portal dos Consumidores Insatisfeitos com a Fiat Automóveis

Quarta-feira, 30 de Agosto de 2006

Online 76

- Home
- TV
- Olho na Fiat
- Montadoras
- Consumidor
- Últimas Notícias
- Geral
- Primeira Leitura
- Transporte de Veículos
- Sites de Protesto
- Fórum
- Manifestações
- Fale Conigo

Versões do Site

- Segunda Versão
- Terceira Versão

Entenda a História

- Cronologia dos Fatos
- Acordo Fracassado
- Processo Judicial
- Leia a História
- Somos Notícia

Acessos
547274

Destaque

Fiat condenada a pagar mais de R\$ 7 milhões a consumidor de Santa Catarina



Uma ação com desfecho milionário, já em fase de execução na comarca de Turvo (SC) pode causar um desembolso superior a R\$ 7 milhões à Fiat do Brasil. A empresa de automóveis de ori...

Receba Notícias

Assinar Cancelar

Reclamações sobre a Fiat

☹ - OI, ASSIM COMO VOCE ESTOU DECEPICIONADO COM A FIAT, TAL DECEPÇÃO INICIOU EM 2003 COM A COMPRA(DO) ...

Veja mais

- Consumidor
- Decisões Judiciais

Revoltante
Amil terá de indenizar pais de criança morta enquanto aguardava autorização de atendimento

Erro de operação
Banco deve indenizar cliente por não lançar depósito em conta-corrente

Veja mais

- Montadoras
- Decisões Judiciais

Atendimento insatisfatório
Ministério da Justiça determina prorrogação de recall de motocicletas

Veja mais

- Decisões Judiciais
- Geral

Exposição da imagem
TJ determina retirada de foto de menina colocada sem autorização no Celat

De Olho na Fiat

Vitória do Consumidor
Fiat condenada a pagar mais de R\$ 7 milhões a consumidor de Santa Catarina

LEIS À VENDA
Fiat corrompe fiscais para não pagar impostos

Veja mais

- Transporte de Veículos

Consórcio
concessionárias condenadas a restituir valores referentes à cobrança abusiva de frete

Valor Econômico
Imprensa dá destaque para a formação de cartel no setor de transporte de veículos novos

JC@ Jornal do Consumidor



Em entrevista ao TJ MS, Maritônio diz porque recusou a proposta da Fiat

Assista às Entrevistas

Indique o site para um amigo - Aqui

Opinião dos Internautas

☹ - Maritonio, Você pediu-me que te avisasse: a Fiat (no processo, a Leo Burnett) foi condenada a aprese ...

☹ - Comprei um veículo CORSA(Modelo Novo) em

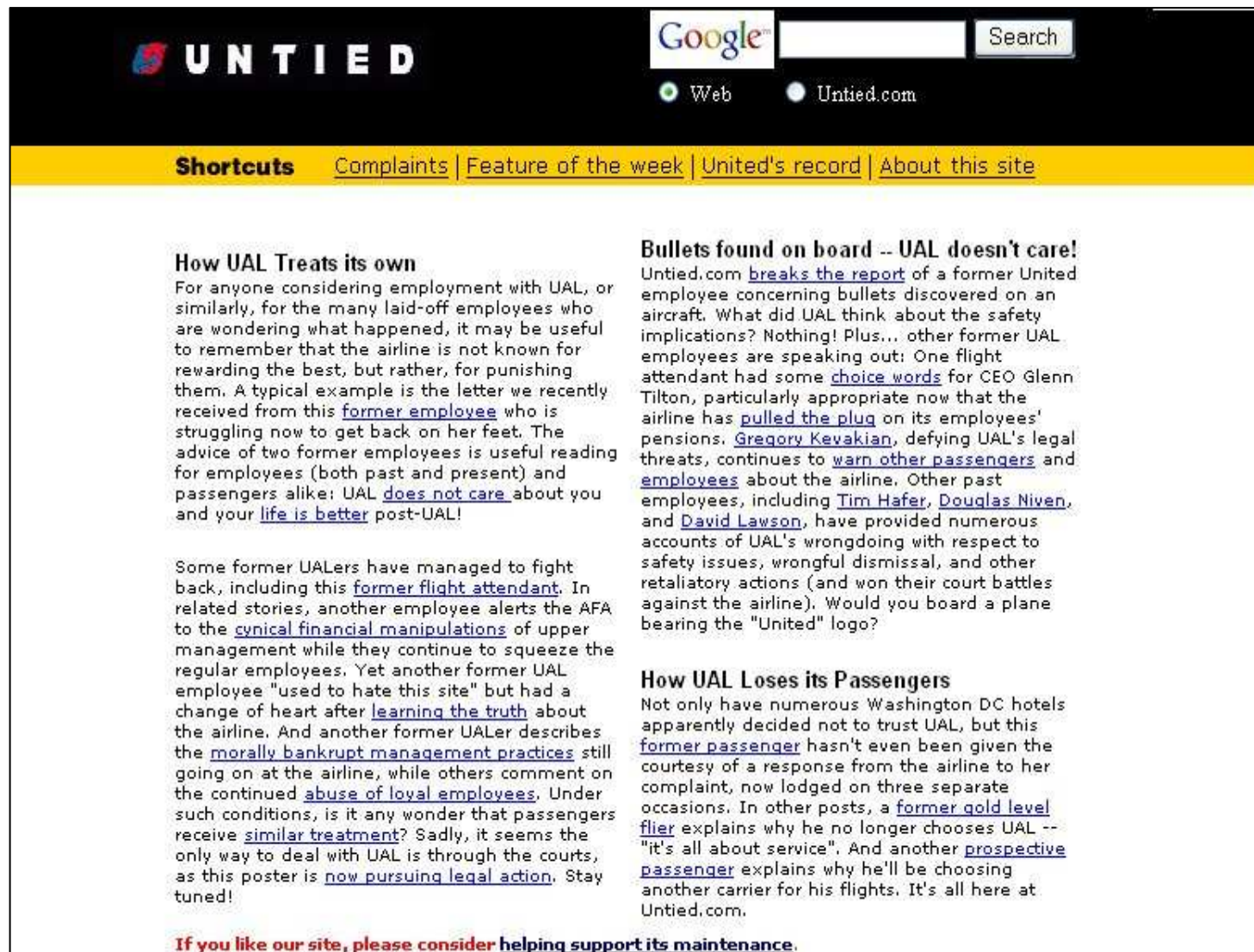
- Maritônio mantém seu site até hoje.
- Este reúne diversos assuntos relacionados à defesa do consumidor, inclusive a criação de um Telejornal, que pretende ser o “primeiro jornal de protesto da Internet brasileira”.



- Após passar por uma série de incidentes durante uma viagem pela United Airlines, o passageiro Jeremy Cooperstock mandou uma carta com reclamações para o presidente da companhia, Gerald Greenwald. Ele queria um retorno da empresa a respeito de suas críticas.
- Sem receber qualquer resposta após diversas tentativas de contato, Jeremy criou um site, o *Untied.com*. Outras centenas de clientes insatisfeitos, assim como ex-funcionários, enviam reclamações e relatos para o site contando suas más experiências em viagens com a United Airlines.



United Airlines



The screenshot shows the Untied website homepage. At the top left is the 'UNTIED' logo. To the right is a Google search bar with the text 'Web' and 'Untied.com' below it. A yellow navigation bar contains links for 'Shortcuts', 'Complaints', 'Feature of the week', 'United's record', and 'About this site'. The main content area is divided into two columns. The left column has a section titled 'How UAL Treats its own' followed by a paragraph and another paragraph. The right column has a section titled 'Bullets found on board -- UAL doesn't care!' followed by a paragraph, and a section titled 'How UAL Loses its Passengers' followed by a paragraph. At the bottom of the page is a red banner with white text.

UNTIED

Google™ Search

Web Untied.com

Shortcuts | [Complaints](#) | [Feature of the week](#) | [United's record](#) | [About this site](#)

How UAL Treats its own

For anyone considering employment with UAL, or similarly, for the many laid-off employees who are wondering what happened, it may be useful to remember that the airline is not known for rewarding the best, but rather, for punishing them. A typical example is the letter we recently received from this [former employee](#) who is struggling now to get back on her feet. The advice of two former employees is useful reading for employees (both past and present) and passengers alike: UAL [does not care](#) about you and your [life is better](#) post-UAL!

Some former UALers have managed to fight back, including this [former flight attendant](#). In related stories, another employee alerts the AFA to the [cynical financial manipulations](#) of upper management while they continue to squeeze the regular employees. Yet another former UAL employee "used to hate this site" but had a change of heart after [learning the truth](#) about the airline. And another former UALer describes the [morally bankrupt management practices](#) still going on at the airline, while others comment on the continued [abuse of loyal employees](#). Under such conditions, is it any wonder that passengers receive [similar treatment](#)? Sadly, it seems the only way to deal with UAL is through the courts, as this poster is [now pursuing legal action](#). Stay tuned!

Bullets found on board -- UAL doesn't care!

Untied.com [breaks the report](#) of a former United employee concerning bullets discovered on an aircraft. What did UAL think about the safety implications? Nothing! Plus... other former UAL employees are speaking out: One flight attendant had some [choice words](#) for CEO Glenn Tilton, particularly appropriate now that the airline has [pulled the plug](#) on its employees' pensions. [Gregory Kevakian](#), defying UAL's legal threats, continues to [warn other passengers](#) and [employees](#) about the airline. Other past employees, including [Tim Hafer](#), [Douglas Niven](#), and [David Lawson](#), have provided numerous accounts of UAL's wrongdoing with respect to safety issues, wrongful dismissal, and other retaliatory actions (and won their court battles against the airline). Would you board a plane bearing the "United" logo?

How UAL Loses its Passengers

Not only have numerous Washington DC hotels apparently decided not to trust UAL, but this [former passenger](#) hasn't even been given the courtesy of a response from the airline to her complaint, now lodged on three separate occasions. In other posts, a [former gold level flier](#) explains why he no longer chooses UAL -- "it's all about service". And another [prospective passenger](#) explains why he'll be choosing another carrier for his flights. It's all here at Untied.com.

If you like our site, please consider [helping support its maintenance](#).



- O Untied.com existe desde 1996, e continua no ar até hoje, recebendo uma média de 250 reclamações de passageiros por mês.
- O site já foi notícia diversas vezes na mídia americana, sendo citado em publicações como o *New York Times* e as revistas *Forbes* e *Fortune*.



Mc Donald's

- Em 1994, Helen Steel e Dave Morris foram processados pelo Mc Donald's por distribuírem panfletos (entitulados '*What's Wrong With McDonald's – Everything they don't want you to know*') em frente a uma de suas lojas, na Inglaterra.
- O processo – chamado de 'caso McLibel' (McCalúnia)- teve duração de dois anos e meio, tornando-se o mais longo processo inglês de todos os tempos.
- Como resultado, as campanhas anti Mc-Donald's espalharam-se pelo mundo, e a cobertura da imprensa cresceu exponencialmente. O website Mcspotlight.org foi criado, assim como um documentário retratando o caso.



Mc Donald's



McSpotlight

STOP PRESS: 18 April 2006

McDonald's spends over \$2 billion a year broadcasting their glossy image to the world. This is a small space for alternatives to be heard.

New to the site?
[Start Here](#)

Who, What, Why? [Contact us](#)

Join [mailing list](#) here:

your email here

Fast food titan McDonald's finds latest attack on its reputation hard to swallow

Just when the executives of the world's biggest fast food company were beginning to get over the damage done by the hit film Super Size Me, a new film and book about McDonald's are about to dump a fresh bucket of ordure over the Golden Arches.

Big Mac tops 'unethical' poll

McDonald's beats Nike to unwelcome accolade in new survey that reveals UK consumers' concerns about the things they buy.

McDonald's accused of 'acting like the Taliban'

The author of the best-selling expose Fast Food Nation has accused McDonald's of behaving "like the Taliban" in its pre-emptive efforts to discredit his new book and a film on the subject.

Arrests at fast food store demo

Two protesters from environmental pressure group Greenpeace have been arrested at a McDonald's fast food outlet in Manchester city centre.

[What else is new?](#)

[McLibel](#)

[Issues](#)

[Campaigns](#)

[Company](#)

[Media](#)

[Beyond
McD's](#)

[Debating
Room](#)



Mc Donald's

- O site existe desde fevereiro de 1996, e continua no ar até os dias de hoje, contendo mais de 21.000 arquivos sobre o McDonald's e o caso McLibel.
- O site conta com uma rede de colaboradores independentes chamada de McInformation Network, com pessoas localizadas em 16 diferentes países.
- O Mcspotlight.org afirma ser o site que recebeu a maior cobertura da imprensa de todos os tempos.

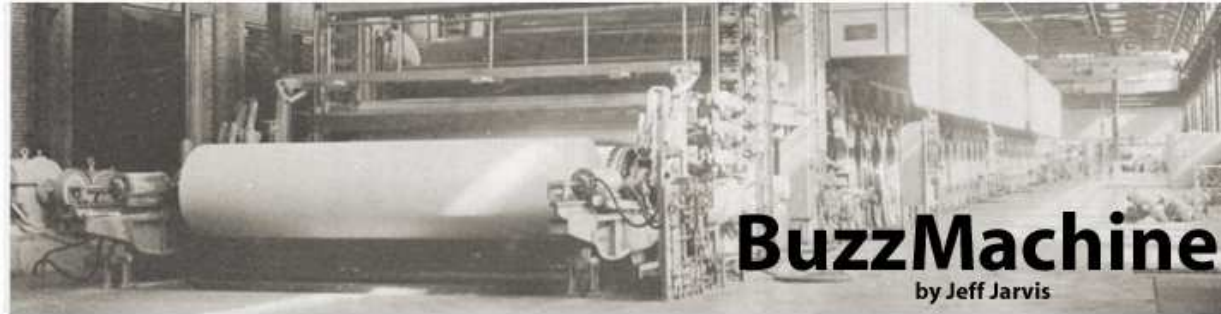


'Dell Hell'

O jornalista norte-americano Jeff Jarvis percebeu que seu computador Dell estava com defeito. Após diversos contatos com a empresa sem que seu problema tivesse sido resolvido, decidiu colocar um relato em seu blog pessoal, [BuzzMachine](#), com o sugestivo título de [Dell Hell](#) (inferno da Dell).



'Dell Hell'



Tag Archive

Related Tags: [Weblogs](#), [big](#), [Book](#), [Apple](#), [Business](#), [consumerism](#), [Media on Media](#), [pr](#)

Dell hell: Seller beware

July 1st, 2005

Read More: [Book](#), [Dell](#)

The age of caveat emptor is over.

Now the time has come when it's the seller who must beware. [Caveat venditor](#).

A company can no longer get away with consistently offering shoddy products or service or ignoring customers' concerns and needs.

For now the customers can talk back where they can be heard. Those customers can gang up and share what they know and give their complaints volume. Of course, they can use their reviews and



You are currently browsing the [BuzzMachine](#) weblog archives.

[XML](#)

General

- [Home](#)
- [About Me](#) | [Disclosures](#)
- [Email Me](#)
- [Pre-WP Archives](#)
- [Pre-WP Index](#)
- [Rules of Engagement](#)



'Dell Hell'

- O blog tornou-se parada obrigatória para consumidores insatisfeitos e ganhou posteriormente o nome de 'Dell Hell Saga'.
- A notícia repercutiu na grande imprensa.
- Atualmente, passada a crise, a empresa mantém um funcionário somente para atender blogueiros e uma equipe de monitoramento para identificar consumidores que citam a empresa em blogs.
- Porém, neste período, a Dell perdeu vendas e a Apple a superou em valor de mercado.



A empresa que souber lidar com a

blogosfera

pode tirar proveito dela



- Dan Entin fez um post em seu blog reclamando que não encontrava um desodorante produzido pela Unilever, do qual era consumidor fiel a cerca de 8 anos, nos Estados Unidos.
- Apenas alguns dias depois ele escreveu outro post descrevendo como um dos encarregados pelo marketing da Unilever, Mike Fortner, ao monitorar blogs, deparou-se com seu primeiro comentário. Fortner entrou em contato com Dan Entin não apenas para informá-lo do local onde poderia encontrar o desodorante, como também para dar-lhe alguns brindes da empresa como forma de reconhecimento pela fidelização do cliente.



Two Percent Nation

Things of interest to me (Dan Eatin') ... and a small percentage of everyone else (you).



ABOUT

Your email address:

Get email updates

Powered by [FeedBlitz](#)

CATEGORIES

[Baby](#)

[Celebrity](#)

[Celebrity Voiceovers](#)

[Digital Music](#)

[« C'ville restaurant changes](#) | [Main](#) | [Hudson Restaurant Week](#) »

JULY 15, 2005

Degree Sport: where have you gone?

I have been a loyal user of Degree antiperspirant/deodorant for about 8 years. I've used the solid stick type with the Sport scent. At various times over the years Degree has tweaked the packaging and the product line and it has been difficult to find the one I use. First there was the gel play-doh like push-upthrough the holes trend then there was the invisible solid. All I wanted was the regular stick. The stuff really works as advertised - when you start to sweat or get overheated you notice the scent of the deodorant released through some sort of chemical reaction. And then I just like the Sport scent.



Now it seems (see picture) Degree may be trying to chase the success of Axe body spray with new "trendy" scent names like "Clean Slate" and "Pure Energy" while my Degree Sport stick is (again) nowhere to be found. Hopefully I can find some contact info for the manufacturer so I can submit a formal inquiry/complaint. Maybe they'll send me a case of the stuff ... Or just tell me what supermarket still has some inventory of the good old stuff.

July 15, 2005 | [Permalink](#)

