

## Google muda para punir maus vendedores

*Mecanismo deu destaque a empresa com péssimo atendimento nos EUA*

*Comerciante chegou a ameaçar consumidora de estupro e agradeceu pelas reclamações que lhe rendiam acessos*

Tratar mal consumidores e cobrar além do combinado fez bem ao negócio de Vitaly Borker, ajudado involuntariamente pelo Google.

O algoritmo de pesquisas da empresa colocou o site da DecorMyEyes.com, de Borker, no topo dos resultados de buscas para quem procurava óculos, por excesso de reclamações. Depois disso, o Google anunciou mudanças em seu sistema.

Isso porque, para ficar bem nas pesquisas do Google feitas antes da mudança, um fator importante é o número de links do site que são publicados em endereços respeitados e importantes -e os sites em que os consumidores postavam reclamações sobre a DecorMyEyes são muito bem avaliados pelo Google. Mas os mecanismos exatos da gigante das buscas não são revelados.

O "New York Times" ajudou a trazer a falha do algoritmo à tona contando o caso de Clarabelle Rodriguez, que foi comprar um par de óculos em julho, viu a DecorMyEyes no topo da lista do Google e fez seu pedido.

Já no dia seguinte, começou a ter problemas: um homem chamado Tony Russo ligou para ela e avisou que a DecorMyEyes não tinha mais as lentes da marca desejada.

O homem sugeriu rispidamente que Rodriguez escolhesse uma nova marca.

"Eu disse que não queria outra marca e pedi por reembolso. Ele foi rude: "Qual o problema? Escolha uma nova marca!", contou Rodriguez ao jornal.

Ela diz ter recebido um par de óculos com armações que pareciam falsas.

Os problemas só pioraram. Ele chegou a ameaçá-la de estupro e a enviar uma foto da fachada de seu apartamento para avisar que sabia onde ela morava, além de cobrar US\$ 125 extras.

Ao longo do percurso, Rodriguez descobriu uma série de reclamações de outras pessoas em sites de defesa do consumidor. Lá, tomou conhecimento de que Russo também era Stanley Bolds e Vitaly Borker.

Em um desses sites de reclamações, o próprio Borker teria postado uma espécie de agradecimento pela quantidade de compradores insatisfeitos: "Eu nunca tive tantos acessos quanto tenho desde a primeira reclamação. Estou no céu!"

### RESPOSTA

O Google anunciou em seu blog uma pequena mudança no algoritmo de pesquisas.

Agora ele detecta o DecorMy Eyes e outras centenas de comerciantes que, na opinião do site de pesquisas, oferecem uma "experiência extremamente ruim ao consumidor". A solução é apenas uma medida inicial, segundo o Google.

**Fonte: Folha de S.Paulo, São Paulo, 8 dez. 2010, Tec, p. F3.**