

## **Ralph Nader**

*J. Roberto Whitaker Penteado*

Escrevi dois artigos seguidos esculhambando as empresas que enganam seus clientes - que, como sabemos, são muitas e de estirpes importantes - e isso foi suficiente para que muitos leitores, amigos e ambas as coisas me mandassem e-mails de apoio e estímulo. Registro um, especialmente, do Julio Cosi Jr., dizendo que eu deveria assumir o papel de Ralph Nader brasileiro.

Caro Julio, faltam-me duas qualidades importantes para isso: ser moralista - coisa para que não tenho vocação - e advogado, como R.N., tipo de profissional que, de fato, ganha dinheiro esculhambando - e processando - as empresas pelas suas maroteiras. Eu não. Como jornalista especializado e consultor de marketing, se passar a só criticar os meus clientes potenciais, acabarei desempregado.

Mas que dá vontade, isso dá.

Um grande empresário da mídia brasileira (não sei se estaria à vontade para dizer quem), num debate realizado há alguns anos, na ESPM, disse, a uma platéia de publicitários e marqueteiros: "o movimento consumerista é o maior fracasso do marketing moderno".

Não estou seguro se o fracasso é do marketing ou dos empresários, acionistas e boards que, de fato, mandam nas empresas. Marqueteiros identificam desejos e necessidades dos consumidores e criam bens e serviços em condições de satisfazê-los. Publicitários bolam campanhas criativas para vendê-los. Sei que não se tratam de anjos, mas nem um nem outro tem muito controle sobre as pequenas e grandes sacanagens que ocorrem, geralmente, nos setores de produção e financeiro das empresas.

Voltando de SP, essa semana, lia no jornal, que uma família do Rio vai receber uma indenização de R\$ 36 mil da TAP, pelas aflições causadas por um atraso de 4 horas num vôo Lisboa-Rio - cinco anos atrás. Como disse, não sou moralista e não acho que uma companhia aérea deva indenizar os passageiros cada vez que ocorre um atraso na partida de seus aviões. Mas o que me incomoda é a arrogancia. Quem não passou por problemas semelhantes - com a TAP ou com qualquer outra empresa aérea? E qual foi a atitude delas. Garanto que, em quase 100% dos casos, nenhuma. Os passageiros que se virassem. Isso me deixa com vontade de ser, mesmo, o Ralph Nader.

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. Ralph Nader. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteado**, Rio de Janeiro, nov. 2003. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=345&ID=182>>. Acesso em: 21 out. 2009.