

Duas notícias tristes

J. Roberto Whitaker Penteado

Recortei duas notícias dos jornais da semana passada para estudá-las com mais calma e refletir sobre suas implicações.

A primeira, de O Globo, despachada de Brasília, relata como um casal será indenizado em R\$ 40 mil pelo erro de uma loja. A loja, no caso, é uma grande organização, ligada a grandes grupos empresariais: as Lojas Americanas.

As coisas parecem ter-se transcorrido da seguinte maneira: No dia 5 de setembro de 1995, Sérgio e Lenira Martinelli fizeram pequenas compras nas Lojas Americanas do Maxi Shopping de Jundiaí, SP, por um valor total de R\$ 22,16. Ao saírem, o alarme da porta acusou que alguma mercadoria não havia sido paga.

Depois de revistar as sacolas diante dos outros clientes, os funcionários perceberam que uma colega havia esquecido de retirar a etiqueta eletrônica de um dos produtos o que fez o dispositivo sonoro ser acionado.

Diante do constrangimento sofrido, os Martinelli entraram com um processo na Justiça, por danos morais. A primeira instância em S. Paulo acolheu o pedido e determinou o pagamento de R\$ 5.600 como compensação. As Americanas solicitaram o cancelamento da indenização ou, pelo menos, a redução dos valores. Aí, os Martinelli resolveram, também, apelar, para solicitar à Justiça um aumento na quantia, alegando que Sérgio é um músico conhecido em Jundiaí, e teria sua imagem prejudicada.

O Tribunal de Justiça de S. Paulo rejeitou o apelo da loja e acolheu o do casal, determinando o aumento da quantia para R\$ 40 mil. As Americanas entraram com um recurso especial no Superior Tribunal de Justiça e lá em Brasília o ministro Ari Pargendler manteve a decisão anterior, explicando, por escrito, que "o montante de R\$ 20 mil para cada um dos ofendidos não afrontou os parâmetros da razoabilidade".

Para mim, o que certamente afrontou os parâmetros, não só da razoabilidade, mas do mais modesto discernimento empresarial, foi a atitude das Lojas Americanas. Tem cabimento que uma empresa dessa importância, ao cometer um erro que podia ser até compreensível, nas circunstâncias precisava deixar a questão complicar-se dessa maneira? E, ao ser penalizada pelo seu erro com a mais do que módica soma de R\$ 5.600, tinha de solicitar a redução, apelando para instâncias superiores?

Como eu não acho que a empresa é administrada por loucos irresponsáveis, tenho a triste suspeita de que se trata de um procedimento padrão, quem sabe, não só das Lojas Americanas, mas das empresas, de um modo geral, no Brasil. Que, nesse caso, não deu certo, pois encontrou, pela frente, o juiz Ari Pargendler, certamente um homem razoável. Quantos outros casos parecidos não morrem no caminho, eliminados pela chicanas legalistas de quem tem tempo e dinheiro à disposição para isso - o que não é o caso para a grande maioria dos clientes ofendidos?

Vida que segue, e dias depois chamou-me a atenção um título no Estadão: BC aponta os bancos campeões em reclamação. Lá fui, na expectativa de encontrar os nomes do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal na cabeça. Surpresa! O BB ocupa um quase-honroso 8º lugar, com melhor desempenho do que Bradesco, Itaú e Unibanco. A CEF está um pouquinho pior, mas, assim mesmo, está melhor do que o Unibanco, que é o 4º colocado.

Mas sabe quem são os "campeões"? Santander, HSBC e ABN Amro, que ocupam, nessa ordem, os três primeiros lugares. As respostas foram, naturalmente, ponderadas de acordo com o número de clientes de cada banco.

Por esse critério, o Santander teve 3 vezes mais reclamações no Banco Central do que o Banco do Brasil e quase 25% mais reclamações do que os bancos estrangeiros que vêm logo após.

Mesmo assim, o HSBC e o ABN Amro têm mais do que o dobro do número de reclamações referentes à Caixa Econômica Federal. Extraordinário, não é? A pergunta que aflora à mente é: Será que temos alguma coisa a aprender com essas empresas internacionais que a globalização trouxe ao nosso mercado? Se esses números não mudarem logo, será perfeitamente lícito ter dúvidas sobre a resposta. Sérias dúvidas.

Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=435&ID=89>>. **Acesso em:** 29 jul. 2009.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais