

**LOJA DE IMPORTADOS
SHOP FOR IMPORTED**

Estela Souza de Medeiros

Faculdade Natalense de Ensino e Cultura, Brasil.

estelasouza1@hotmail.com

Resumo

O caso trata da compra de uma bolsa em uma loja de artigos chineses importados, produzindo reflexões sobre consumo, ética e direitos do consumidor.

Palavras-chave: ética, gestão de conflitos, consumo.

Abstract

The case comes to buying a handbag in a shop selling imported Chinese, producing reflections on consumption, ethics and consumer rights.

Keywords: ethics, conflict management, consumption.

1. Introdução

a) Protagonista: Joana

Uma pessoa calma, observadora, comunicativa, graduada e cursando pós-graduação, perceptiva, atenciosa, pacata, simpática, etc.

Personagem 1: Amanda

Uma pessoa extremamente comunicativa, agitada, observadora, perceptiva, idade entre 34 a 37 anos, antenada com as notícias locais e mundiais, atenciosa, etc.)

b) Joana realizou a compra de uma bolsa em uma loja de artigos chineses importados no Centro da cidade do Natal há alguns dias.

Joana percebeu que dias após a sua compra, o produto adquirido estava com defeito de fábrica; o tingimento do forro do interior da bolsa estava manchando todos os pertences de dentro da bolsa, acarretando prejuízo e danos à proprietária.

O que fazer neste momento?

Quais fatores Joana deve considerar para resolver essa situação? Retornar a loja para trocar? Deve reclamar?

c) Loja de artigos chineses importados no Centro da cidade do Natal.

Ocorreu no mês de abril de 2011 no turno vespertino durante o horário de almoço.

2. Antecedentes e contexto

a) Joana indignada com o prejuízo que acontece com a sua bolsa, chamou sua colega de trabalho Amanda para ir até a loja no Centro da cidade para tentar trocar a bolsa; visto que o produto adquirido não tinha cupom fiscal para comprovar que realmente o produto foi adquirido naquela loja. Mesmo assim, Joana e Amanda foram tentar.

O que será que aconteceu?

Joana convidou Amanda para lhe ajudar a reivindicar sobre o direito de troca, mesmo sem o cupom fiscal. Aliás, a loja já informa no ato da compra que o produto não tem direito de troca.

Será que Amanda e o álibi de Joana conseguiram argumentos para trocar o produto?

Joana e Amanda foram dispostas a realmente mudar esta realidade, pois era sabido que Amanda por ser bem comunicativa e agitada conseguisse convencer o proprietário da loja a mudar de idéia e fazer a troca do objeto.

b) Ao chegar à loja, as duas colegas de trabalho procuraram o proprietário e informaram o que estava acontecendo. Percebendo que a história não agradava aos ouvidos do dono, Joana insistiu novamente.

A situação parece constrangedora para Joana que é tão pacata e tranqüila; enquanto Amanda se “contorcia” para falar e defender os direitos de sua colega. Elas estavam com a razão?

3) Situação-problema

No ato da reclamação e reivindicação dos seus direitos de consumidora imaginávamos que Amanda absorvesse os problemas de Joana e resolvesse do seu jeito o caso da colega.

Foi surpreendente o acontecimento... Joana tomou a palavra e sendo bem incisiva com o dono da loja argumentou para que ele permitisse a troca bolsa por outra. Não acatando a insistência do dono em não trocar o produto, ela alterou o tom de voz; mesmo sendo “bombardeada” de insultos por outros parentes dos donos.

Joana não aceitando o que os parentes do proprietário estavam comentando sobre sua falta de educação, forma de falar e comportamento, ela levou a reivindicação em “alto e bom tom” para que todos da loja tomassem conhecimento e o dono ficasse constrangido ao ponto de permitir a troca do objeto mesmo sem nota fiscal, lembrando que a loja não fornece nota fiscal; ficando pressionada de realizar a troca para não ocorrer maiores escândalos e sem perder futuros clientes, que talvez tivessem ali para comprar bastante produto.

Fato é que para o desfecho desta história, Joana conseguiu realizar a troca por outra bolsa.

Surpreendente a reação de Joana e mais ainda de Amanda.

A insistência de Joana e Amanda quebrou o protocolo da loja de artigos chineses importados: de não realizar troca de qualquer produto que fosse adquirido.

O fato de ser conhecedora dos seus direitos e deveres possibilitou que argumentasse e barganhasse o direito enquanto consumidora de realizar a troca do produto, afinal a empresa está totalmente errada em não prestar conta com a Receita Federal referente aos seus impostos.

Referências sugeridas

BALDAM, Roquemar; VALLE, Rogério; PEREIRA, Humberto; HILST, Sérgio; ABREU, Maurício; SOBRAL, Valmir. **Gerenciamento de Processos de Negócios: BPM - Business Process Management**. São Paulo: Érica, 2005.

SROUR, Robert Henry. **Poder, cultura e ética nas organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

ULRICH, David. **Recursos humanos estratégico**. São Paulo: Futura, 2000

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1999.