

# Entrevista

**Identificador Único:** GN01   **Idade:** 40 anos   **Gênero:** Masculino

**Escolaridade:** Pós-Graduação   **Profissão:** Business Systems Consultant

## Perguntas

1. Você costuma acumular itens que não usa mais? De que tipo?

R: Sinceramente, eu não sou de acumular o que não uso, ou que não tenho planos para usar. Mas um exemplo de algo que eu acumulo, só que com uso extremamente infrequente são filmes ou séries em DVD.

2. Quando decide se desfazer de algo, o que costuma fazer? (Trocar, doar, vender, guardar)

R: Costumava doar até uns 10 anos atrás. E eu, dependendo, se tiver valor sentimental, mantenho e se tiver algum valor, que possa me ajudar a comprar alguma outra coisa, sabe, ajudar a acumular. Algo, por exemplo, que possa vender por 20 USD. Aí pensa bem e não seja difícil, sabe? Tenha mercado aí, eu penso não, isso daí vamos botar, listar online, seja no Facebook marketplace, no Craigslist, assim que é, e também no eBay.

Aí é, mas, por exemplo, se for uma coleção de pratos ou copos ou roupas que eu não uso mais ou que, por exemplo, a Carmen não usa mais que ela cresceu, junta tudo para doar coisa, digamos assim, mais funcional, ou minha preferência é doar para outra pessoa também, usar sem ter essa barreira de entrada versus algo que seja mais, digamos assim, focado ali. Tem de, digamos assim, de luxo. Aí manda no eBay alguma coisa para vender, para ganhar dinheiro para comprar outra coisa que isso daqui não é graça.

3. Já tentou trocar algo com alguém? Como foi essa experiência e com quem ela aconteceu? (amigos, parentes, desconhecidos, online, presencial)

R: Acho que é a última vez que eu troquei alguma coisa, foi em 2000. Eu troquei tudo que eu tinha do meu SEGA Saturn, console e jogos e controle e tudo mais com meu primo pelo PlayStation dele e os sei lá, 2 jogos que ele tinha, porque eu descobri que eu estava me mudando para os EUA. Me arrependi em 3 meses. Nunca mais troquei nada. E o meu primo vendeu tudo lá por um vizinho lá do condomínio.

4. O que te impede de trocar ou doar itens com mais frequência?

R: Hum, eu acho que nisso eu não tenho impedimento. Se tiver é pouco, porque como eu não troco, já eliminei, mas doar eu já não só me desfiz de tantas coisas, como também sou mais consciente quando compro as coisas e o que acabo fazendo é que eu parei de me desfazer das coisas que eu já tinha. Então a única Barreira que acaba tendo não é... Não tem barreiras para isso, porque quando tem uma coisa, quero doar simplesmente junto e vou doar, a única barreira que realmente tem é nos Estados Unidos. Tem certos limites do que você pode doar ou não.

5. Quais problemas você já enfrentou em trocas? (logística, confiança, qualidade, resposta)

R: Acho é que troca, como eu falei, aquela história que o meu primo. Eu até aceitaria a troca, dependendo do que outra pessoa tem. Só que uma grande, duas grandes barreiras para até levar em consideração a troca. Uma é outra pessoa ter algo que eu queira e na condição que eu queira. E a segunda barreira é geralmente a valorização completamente doida que a pessoa dá ao item então do tipo, é melhor vender do que passar esse perrengue.

6. Já usou algum app ou grupo online para trocar ou doar? (OLX, Facebook, Enjoei, etc.)

R: Sim, usei o Facebook marketplace. Usei o Craigslist para fazer listagem, mas o Craigslist funciona. Alguém vê o troço e manda mensagem, vai por e-mail, sabe? Não é? O chat do Facebook. Além do eBay, isso aqui não acho que o eBay conta nessas categorias.

7. O que funcionou bem e o que te incomodou nessas experiências?

R: Que funcionou bem foi no eBay. O alcance que tem de pessoas com alguns itens, eu posso até que vender internacionalmente. O Facebook também tem internacional, então aqui funcionou bem. O que incomodou, por exemplo, no eBay, é o quanto eles cobram taxas e tudo mais é para eles levarem mais dinheiro, porque agora eles colocam o imposto em cima da venda, mais o envio postal. Aí eles tiram a porcentagem deles e o que me incomodou no Facebook é muitas vezes, a dificuldade em comunicação, porque a pessoa fica meio corpo mole, vai, não vai. Às vezes acaba indo, só que é um saco, demora semanas, às vezes desaparece.

8. Se existisse um app só para trocas entre pessoas, o que ele deveria ter para funcionar bem para você?

R: Ah, deveria ter todos os custos relacionados a utilizar o aplicativo claramente listados com exemplos. É não ter variações de custo dependente da categoria. Sabe, uma taxa única e baixa. E no mínimo uma ou duas fotos a serem publicadas pelo vendedor. E ter habilidade de

comunicação dentro da plataforma, não precisa poder pagar pela plataforma, mas o acesso entre alguém procurando conseguir achar e ver fotos de alguém vendendo.

Para ter um exemplo de ajudar quem está comprando, ver realmente que é uma coisa que está na descrição. E também uma opção para vendedores ou usuários reportarem, algum problema com, sabe, listagem falsa ou fraudulenta com algum ser humano verificando esses relatórios.

9. Você usaria esse app com pessoas que não conhece? O que aumentaria sua confiança?

R: Um bem com pessoas que já conheço. Sim, ainda mais se não for, por exemplo, eu e você é diferente. Mas se fosse uma pessoa que eu conheci através do Facebook marketplace, ou seria através desse aplicativo? Simplesmente eu já tinha a pessoa e vê, ah, está lá de novo, está o Guilherme está vendendo, não tem problema, vou nele.

Aqui não, também é a mesma coisa do tipo, qualquer coisa que não seja no eBay. O Mercado Livre no Brasil, porque você não conhece, então é, sabe o que você pode fazer? Simplesmente não dá o dinheiro para pessoa até você estar, sabe ver que chegou. Feito, então nenhum problema específico em relação a isso, não fosse algo que já leva em consideração com as outras plataformas. E então acho que não teria problema de com confiança, sabe? anão ser que seja como que é coisa de pagamento ou detalhes que tem que botar no site e fazer pagamento através dele. Aí teria que ter você mais renome ou mais coisa lá de contato e tudo mais. Serviço do consumidor para ter confiança de utilizar aquilo.

Por exemplo, Craigslist não tem nada. O Facebook marketplace depende da pessoa te dar o review, sabe? Tem gente que não tem nada, eu tenho. Acho que três, cinco estrelas pá, então, e outra coisa é adicionar no aplicativo, que o comprador e o vendedor poderem dar uma nota à transação. E isso é o feedback, com a pessoa. Como não, não só como o vendedor, como comprador também.

10. Se um app facilitasse esse processo de troca, você acha que usaria com frequência?

R: Sim, ainda mais se tiver disponibilidade e adoção de consumidores nos Estados Unidos.

11. O que faria você recomendar (ou não) esse tipo de app para outras pessoas?

R: Eu recomendaria se tivesse experiência positiva, eu não recomendaria se tivesse experiência negativa. E um bônus seria se eu pudesse utilizar... não, não só em aplicativo como também ter um website para não ficar só no telefone, poder usar um computador.

12. Gostaria de acrescentar mais alguma coisa?

R: Não, acho que nós... acho que nós já cobrimos bastante coisa.