



Presidência da República
Casa Civil
Secretaria de Administração
Diretoria de Gestão de Pessoas
Coordenação – Geral de Documentação e Informação
Coordenação de Biblioteca



32

Discurso na sessão inaugural do Fórum Abras de Varejo – “A Era do Consumidor”

RIO DE JANEIRO, RJ, 19 DE SETEMBRO DE 2000

Meu caro Presidente da Associação Brasileira de Supermercados, Humberto Pires de Araújo; Senhores Ministros de Estado, aqui presentes; Senhores Parlamentares; Representantes da Associação Brasileira de Supermercados; Representantes de Organizações Não-Governamentais; Representantes de Associações Estaduais de Supermercados; Senhores que me antecederam, fizeram uso da palavra; Senhoras e Senhores,

Em primeiro lugar, quero dizer que estava, aqui, um pouco inibido, porque no meu texto havia algumas referências ao Governo e eu ficava com medo de parecer publicidade. Agora, depois que vi o Furlan, me deu uma vontade louca de pedir a ele que venha aqui para o meu lugar e faça a propaganda do que o Governo está fazendo, porque nós, também, estamos em busca de qualidade.

Também quero dizer o seguinte: gostei muito da referência feita aos mais idosos, aos que já têm mais sessenta. Preciso que chegue aos setenta porque a gente tem que tomar cuidado é com eles. Cuidado no sentido bom, dar atenção a eles. E, também, que conheci os consumidores dos anos 40. Era aquilo mesmo. Ele tem toda razão. Ago-

ra, tem uma coisa e isso quero deixar claro: eu “adoro” pão de queijo. Não passo sem pão de queijo. Sou mineiro de coração. As poucas coisas que tenho estão plantadas no solo de Minas Gerais. De modo que pão de queijo para mim é “estamos em casa”.

Pois é, dito isso e entusiasmado, realmente, pela apresentação tão brilhante que foi feita – não só dele – de todos os que me antecederam, o recado foi direto dos representantes dos consumidores, das ONGs, do Procon, do Inmetro, do presidente da nossa associação, recado direto. Entusiasma ver esse espírito. Quero dizer que, por tudo isso, estou me sentindo muito contente por ter voltado aqui para repetir o que muitos já disseram: o freguês tem sempre razão. Isso, no fundo, é o que foi dito aqui. O freguês tem sempre razão.

O nosso país está incorporando, crescentemente, essa máxima. Ela definiu de uma maneira simples as obrigações a que estão sujeitos todos os que fazem, entregam e distribuem os bens gerados pela economia. E o consumidor tem, obviamente, razão ao exigir que a indústria produza bens cada vez melhores e de forma cada vez mais eficiente. É o que estamos tentando fazer e estamos vendo que está sendo feito. Os indicadores de qualidade demonstram isso com clareza, assim como os indicadores de produtividade. Da mesma maneira, tem razão o consumidor ao exigir que o comércio venda esses produtos por um preço acessível. A estabilidade do Real começou a tornar possível que isso seja uma realidade, embora ainda exista a necessidade de uma atenção especial dos órgãos de supervisão e de regulações entre os setores.

Houve uma observação, aqui, que foi muito pertinente. Foi a de que estamos vivendo um momento em que a oferta é grande. Isso é o fundamental: existe qualidade, uma oferta e oferta grande, que permite que o consumidor escolha e exerça, portanto, o seu direito. Não se pode ter direito só no papel. Se não há condição de escolher o direito, ele não existe. No caso, as condições estão sendo criadas e o comércio faz parte dessa imensa teia que nos permite isso.

Mas, assim como existe a razão do consumidor, no que diz respeito à produção e ao comércio, também há a razão do consumidor

quando exige que o Governo garanta o direito das partes envolvidas no processo de produção, de compra e de venda. É o que estamos assistindo, estamos vendo que está acontecendo em grande parte porque nós, hoje, temos uma economia estável – como aqui já foi dito – e que dá sinais claros de que estamos vivendo um novo cenário, que é o cenário de crescimento. Nós já não vivemos mais aquele círculo vicioso de alguns anos atrás, sinal de que estamos começando a partir para um círculo virtuoso, porque traz em si a virtude de ser um crescimento sustentado, consistente, verdadeiro, que é bom para todas as partes. Essa é uma regra básica de todos os negócios: o negócio é bom quando é bom para todas as partes.

As mudanças que permitiram esse ciclo virtuoso foram possíveis porque houve, e há, interesse e participação de todos. Esse encontro, aqui, hoje, é um exemplo disso, do interesse de participação de todos. Em primeiro lugar, dos consumidores, que desenvolveram uma consciência dos seus direitos e de seus interesses. Isso foi visível, por exemplo, no apoio extraordinário que foi dado ao Plano Real. Foi, também, visível mais tarde, quando a atitude do consumidor foi muito importante ao cortar pela raiz as eventuais recaídas, em práticas, que eram comuns na era da inflação descontrolada.

Devo dizer que a Abras prestou sempre um serviço muito importante ao País, ao sinalizar que não se podia aceitar preços crescentes, a partir de visões precipitadas e quase sempre catastróficas de que seria inevitável a volta da inflação. Não é inevitável coisa nenhuma. Não foi. Atuamos com energia: consumidores, o setor produtivo e o governo. Isso ajudou muito a diminuir os efeitos inflacionárias que a desvalorização a que fomos obrigados a nos submeter poderia ter ocasionado.

Naquele momento, vimos que o consumidor sabe o que quer. E ele entende as suas decisões de comprar ou não comprar, escolher com mais exigência e enviar sinais ao produtor e ao comerciante. E eles não podem desconsiderar os sinais, e nós vemos pelo que está acontecendo, então não desconsideram os sinais – às vezes, silenciosos, mas barulhentos. São sinais que têm que ser aprendidos. Às vezes, e aqui já foi

dito também, silenciosamente. Uma das maneiras de dizer “não” é mudar, não compro aqui, compro ali. Existe um grande economista americano, Albert Hirschman, que tem um ensaio extraordinário que chama-se, estou me lembrando em inglês da expressão, mas é *exit or voice*, quer dizer ou você reclama ou você sai. Mas ao sair ou ao reclamar, na verdade, você está dizendo a mesma coisa, você está participando do processo e atuando de uma maneira importante.

De modo que, ao atuar dessa forma, o consumidor tem contribuído para um crescimento maduro na nossa economia. Está exigindo seus direitos e cada vez mais formando associações – quer bons produtos, quer ter um atendimento correto. E faz valer seus direitos pressionando para que se cumpra aquilo que está assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor que, como já foi dito aqui, completa dez anos e é dos mais modernos do mundo. Eu me recordo, participei da discussão do Código do Consumidor. Começou na época em que eu era Senador. Levou bastante tempo em discussão e, realmente, as regras lá estão.

Agora, um código não tem importância prática se não é transformado em forma de conduta. E para que ele se transforme em forma de conduta é que estão aí os Procons, é que estão aí os órgãos de governo que são necessários para zelar para que os direitos possam ser exercidos, mas, sobretudo, está a capacidade da sociedade, no caso os consumidores, de se organizarem para que isso possa, realmente, se transformar em realidade. E é sempre bom lembrar o que diz o Código quando trata dos direitos básicos do consumidor. Ele diz que os produtos colocados à venda devem ser seguros, não podem ser nocivos, devem conter informações claras e devem ser confiáveis.

Ora, se for assim, com mais consumo, mais renda, mais produção, haverá mais empregos também. E é desta maneira que se forma em círculo virtuoso. O importante é essa transformação que está ocorrendo no Brasil graças a essa, digamos, animação coletiva, de empenho do conjunto da sociedade.

É claro que falei dos consumidores, dos distribuidores, mas a indústria também tem contribuído. Nós, hoje, temos produtos na nossa

indústria que são muito melhores e que têm, cada vez mais, condições de competir, e competir em pé de igualdade com os produtos importados. Na mentalidade antiga, colonialista, o que se queria? Fecha o País. Fecha o País e aí protege "os nossos". Ao proteger "os nossos", nós protegemos, freqüentemente, ineficiência, e quem perde é consumidor. Quem perde é o País. Quando o País amadurece, quando o País tem consciência da suas possibilidades, ele não se fecha. Ele se prepara para competir. Foi o que fizemos.

Recentemente, foi feito agora, pela Abras, um recenseamento importantíssimo. E o que se viu? O que se descobriu? Descobriu-se que há muito mais supermercados do que se imaginava no Brasil. Há muito mais informatização nos supermercados do que se imaginava no Brasil. Há muito mais empresas pequenas e médias do que se imaginava no Brasil. Ou seja, cresceu o conjunto, apesar de ter havido importação. Por quê? Porque a indústria foi capaz de reagir. O exemplo mais brilhante foi dado pela Sadia, que mostrou como reage de uma maneira muito imediata ao que acontece ao consumidor. Certamente reage ao competidor também. E não só compete aqui dentro, como vai lá para fora para competir também.

A verdade é que nós temos, estamos assistindo a uma mudança qualitativa do nosso sistema produtivo. E essa mudança qualitativa é consequência, em parte, dessa abertura comercial que levou a incentivar a modernização e a eficiência – e a indústria enfrentou, está enfrentando os desafios que estão aí postos. Isso se vê desde os mais sofisticados produtos de tecnologia, aos mais simples artigos manufaturados. Vê-se em todos eles que a qualidade do produto nacional se está afirmado. Este é o dado fundamental em que nós devemos insistir: a qualidade dos produtos nacionais que se está afirmado.

Repto sempre, até o cansaço, que há certas questões aqui, no Brasil, que devem nos orgulhar. Uma delas, em termos de tecnologia, é, por exemplo, a capacidade que tivemos de pesquisar petróleo em águas profundas. O Brasil, hoje, explora petróleo em lâminas d'água de 2 mil metros. Só o Brasil faz isso. Só o Brasil tem essa capacidade

em águas tão profundas. E a tecnologia foi desenvolvida aqui. E esse é um simples exemplo.

Se vocês forem verificar lá em Iperó, lá perto de Sorocaba, nos laboratórios da Marinha, foi desenvolvido um sistema de centrifugação para lidar com o problema do átomo. Estou dando exemplos de tecnologias mais sofisticadas, mas há muitíssimos exemplos de que devem nos orgulhar.

Por trás desses exemplos, o que está? Está a existência de gente com capacidade tecnológica e científica, estão as universidades, estão os centros de pesquisa, está o apoio que o Governo dá aos programas de pesquisa. Enfim, se não fosse isso, nós não teríamos uma indústria com a capacidade que está tendo, hoje, de avançar. E é por isso também que o Governo, agora, criou novos fundos de apoio à pesquisa. Só na área do petróleo, neste ano, estamos distribuindo, mais ou menos, 150 milhões de reais para as universidades e para as empresas, para pesquisa tecnológica e científica. A partir do ano que vem, serão 500 milhões de dólares, 1 bilhão de reais por ano, adicionais à pesquisa científica e tecnológica.

De modo que, com isso tudo, estamos vendo que esta busca da qualidade é irreversível no nosso país. É isso que permite que a indústria tome a decisão consciente de ir a público, de chamar os seus consumidores para discutir com eles, quando for o caso, produzir as trocas necessárias antes que os problemas se manifestem de uma maneira dramática. E isso é que é maturidade. Isso é que é uma necessidade que se impõe.

Antes, nós só víamos isso nos países que já tinham, há muito tempo, uma tradição de respeito ao consumidor. Hoje, isso começa a ser corriqueiro no Brasil. Creio que não pode ser de outra maneira, porque, se não houver essa correspondência, o consumidor se afasta, reclama ou vai embora. E, na verdade, quando o negócio não é bom para todas as partes, o negócio não se faz.

Obviamente, se falei do consumidor e falei da indústria, não seria possível esse avanço todo se não tivéssemos também tido uma transformação muito grande no comércio no Brasil. Referi-me a essa pes-

quisa que está sendo feita e vai ser publicada, feita pela Abras, que mostra essa transformação no comércio supermercadista.

Pois bem, na verdade, nós temos muito mais do que simples sinais. Temos já realidades muito vivas, que mostram isso, que há novas formas de venda, de financiamento, de prestação de serviços. Há o aprimoramento na qualidade do atendimento. Já são realidades do nosso comércio. E há até a implementação de serviços de pós-venda, que é um exemplo que deve ser reconhecido e seguido, porque é fundamental para a satisfação e para a confiança do consumidor.

Claro que esses serviços todos exigem melhores quadros e uma permanente adaptação às tecnologias de informação. Acho que o fato de estarmos, hoje, no Brasil, avançando com tanta rapidez na tecnologia de informação é o que vai permitir a este país dar um salto para se colocar, efetivamente, na fronteira do desenvolvimento desse mundo, que já tem uma relação econômica globalizada.

Os dados são absolutamente claros de que estamos avançando nessa direção. Só para mencionar um exemplo, hoje, no Brasil, na informação à Receita, ao Imposto de Renda, 88% das pessoas físicas informaram o seu imposto pela Internet. Isso é recorde mundial. Não é que as pessoas tenham computador em casa, mas usam. Usam no banco, usam na biblioteca, no trabalho. Oitenta e oito por cento. E todas as pessoas jurídicas utilizaram a Internet.

Em São Paulo, com a ação até de uma empresa, no caso, a Telefônica, a companhia telefônica, 2.400 escolas em São Paulo já têm computadores para ensinar às suas crianças. E, com a criação, a aprovação pelo Congresso de um fundo chamado Fust, que é uma taxa que se cobra do serviço de telefonia, o que está acontecendo? Nós vamos informatizar todas as escolas públicas do Brasil, num período de dois ou três anos. Isso quer dizer 250 mil escolas. E o Ministério da Educação já colocou o computador em 30 mil escolas públicas. E treinou gente, porque não adianta só o computador. Treinou gente e nesse momento existe excesso de pessoas treinadas, como novo recurso, suficiente para ampliar o programa. Há mais gente treinada do que computadores.

Quando se começou a falar desse programa, vejam os jornais da época: "Ah, vai ficar encalhado, vão fazer uma concorrência para comprar computador, sabe lá quem vai ganhar". Essa questão sempre levanta a má-fé, como se fosse o critério de decisão. Pois bem, é o contrário, tem mais gente treinada do que computador disponível. Haverá a possibilidade de, realmente, universalizar o acesso ao computador. Isso é a base para o Brasil poder entrar na sociedade de amanhã, que é hoje, não é amanhã. Realmente pisar mais firme nessa sociedade.

Pois bem, nós estamos vendo que essa tecnologia da informação, que penetrou também no setor do comércio, fez com que houvesse também uma expansão do emprego. Essa é outra questão mal posta no Brasil. O setor terciário, o setor de serviços, é o setor que mais vai criar empregos e já está criando, porque é assim no mundo todo. No mundo todo o setor secundário, ou seja, a indústria produtora direta diminui como proporção e às vezes até em números absolutos, com respeito ao setor terciário. E o setor primário, ou seja, agricultura, cai dramaticamente.

Na Inglaterra, caiu no século passado. A Inglaterra, no século passado, passou a ter 5% da população economicamente ativa no campo.

Nos Estados Unidos, em 1970, o número de trabalhadores diretos – 70 não; 60 – era igual em termos absolutos aos de 1900. E a produtividade americana lá em cima. Então não é de espantar que o setor manufatureiro não crie tantos empregos como no passado. E é de espantar, no caso do Brasil, que o setor primário ainda tenha tantos empregos. Fato novo. Basta ler a última revista *Veja*. É no campo que está acontecendo a criação de empregos que não são diretamente no campo, mas são ligados às estruturas agrárias, de tal maneira que lá também o setor terciário passa a ser um setor que oferece empregos. É o novo mundo rural. Que não é composto só de quem está trabalhando diretamente no campo. Está acontecendo no Brasil. A poeira impede, muitas vezes, que se veja o que está acontecendo no Brasil.

E se é verdade que os dez mil produtores que trabalham com a Sadia não são clientes diretos do Ministro Raul Jungmann na reforma

agrária, são, sim, do Pronaf, que é um programa exatamente para apoiar os produtores diretos que estão no campo, a economia familiar, que é muito importante que seja apoiada. Não, mas não é para negociar aí agora.

Bom, eu acabei de dizer que essas transformações estão ocorrendo por causa do dinamismo do consumidor, por causa da capacidade que teve o comércio e também a indústria de oferecer serviços melhores, de olhar para a qualidade. É óbvio também que não posso deixar, ainda mais entusiasmado agora com as palavras aqui de quem me antecedeu, de fazer alguma referência a que o Governo está fazendo sua parte também.

Pois bem, eu me lembro de que quando fui Ministro da Fazenda, antes da estabilização da economia, a agenda da discussão era muito diferente. Eu costumava receber o setor supermercadista com frequência, como recebia outros setores também. Mas, na época, o que se discutia? Isso foi ontem. Isso foi em 1993, 94. O que se discutia era o seguinte: era a remarcação de preços, o perigo do desabastecimento, a reposição de perdas e perda por incentivos. Isso era a pauta. Qualquer um que tenha sido Ministro antes do Real sabe disso. A nossa conversa, entre Governo e produtores, era essa, e consumidores também, porque era remarcação de preços. Não por acaso, os pessimistas, quando algum preço isolado sobe, já vêm com aquela maquininha para mostrar o passado. Mas é passado.

Bom, isso mudou completamente, a inflação era um descalabro. Com o Real, a vitória que nós tivemos sobre a inflação, tivemos vários efeitos importantes. Alguns visíveis hoje, quer dizer, mudou a temática para novos debates mais avançados e mais modernos, estamos neles. Os direitos dos consumidores, a questão da qualidade, os desafios da competitividade, a utilização de novas tecnologias, as vendas pela Internet.

Então, criamos, realmente, o que se diz nesse fórum, a era do consumidor. Essa era foi possível de ser criada no Brasil, porque nós, com o Real, liquidamos o flagelo da inflação e a incapacidade dos governos de tomarem decisões que fossem implementadas e a falta de

rumo que a inflação ocasionou no Brasil. Hoje, o Brasil é outro, é o Brasil do consumidor, porque é o Brasil do Real. Isso é indiscutível, é indissolúvel, essa ligação entre a estabilização e essa nova atitude de direito, de democracia, de exigências. No passado não era assim, não. No passado era uma choradeira, um desespero. E o consumidor estava sempre sendo expulso pela incessante carestia.

Pois bem, agora nós estamos, efetivamente, entrando num outro momento. E é claro que isso tudo afetou o ambiente de negócios, favoreceu o investimento, a modernização da produção, e eu acho que, a partir do que já foi dito, aqui, também com estabilização, se incorporaram ao mercado milhões e milhões de brasileiros.

Com o Plano Real foi possível reduzir a proporção de pobres no Brasil. Quando se olham os dados do Brasil, vê-se que em alguns momentos a proporção de pobres caiu, por exemplo, no Plano Cruzado. Mas caiu um ano, no ano seguinte voltou, porque voltou a inflação. Não é por outra razão, é porque voltou a inflação. Normalmente, metade da população brasileira era considerada pobre, a partir de um certo critério. Se se usar o mesmo critério, depois do Real, em vez de ser a metade, passou a um terço de população. Isso é que significam esses 10 a 15 milhões de consumidores que foram incorporados. E isso não nos satisfaz.

Nós, por isso mesmo, estamos fazendo políticas corretas, redistributivas: educação, saúde, retomada do crescimento econômico, para poder ampliar, ampliar o mercado, as condições de vida favoráveis ao povo, para que o povo possa ter acesso àquilo que lhe é devido, que é um consumo melhor. Isso, naturalmente, também – além do fato de que com essa estabilização foi possível que ocorressem essas transformações já mencionadas, essas transformações requerem uma mudança essencial, também, no papel do Estado brasileiro.

Na medida em que houve transformação, aumentou a competição, se abriu a economia, se controlou a inflação, houve mais investimento e todo mundo quer mais qualidade. É preciso, também, que o Estado passe a ser um Estado que tenha capacidade crescente de regular. Ao invés de ser um Estado que passa o tempo todo apenas

cuidando de ver se ele combate a inflação, como foi, e de ser apenas um Estado que ficasse o tempo todo tratando de ver se investe, porque não vinha dinheiro, porque não havia investimento privado, passa a ser um Estado que tem que olhar pelas suas funções regulamentadoras.

Por isso, criamos esse conjunto de agências, como estão aí a Anatel para cuidar da telefonia, a Aneel para a energia, a Agência Nacional de Petróleo para derivados. Criamos agora a Agência Nacional de Águas, que é muito importante, a Agência de Vigilância Sanitária. E assim vai. E aqui foi mencionado o fato da questão dos fármacos e da luta para que não haja abusos. Essas agências reguladores servem para isso, para impedir que haja abusos. Não é que o Estado não pode deixar de existir com força, com eficiência, com capacidade de atuação, e em benefício de quem? Do povo, do consumidor e dos interesses do País. Essa é a função.

Essa função o Estado passou a exercer e passará, crescentemente, através dessas novas agências que estão sendo criadas, que são agências cujos mandatários são mandatários. Eu indico, o Senado aprova e tem mandato. E não indico porque o partido tal ou qual me pediu. Indico pelo currículo. E o Senado tem que olhar o currículo dele, se está de acordo com aquela função. E passam a ter uma função reguladora importante. E isso vai beneficiar, vai melhorar a questão da qualidade dos serviços. Essas agências reguladoras são extraordinariamente importantes.

E acho que nós assistimos agora há pouco a uma exposição sobre o Inmetro, que é uma exposição bastante esclarecedora de qual é a participação do Estado, dos governos nesses mecanismos de modernização da economia e de assegurar a qualidade ao consumidor. Possivelmente muitos dos que aqui estão nem sabiam que o Inmetro fazia tudo que ele faz. E até fiquei surpresíssimo com esse bilionésimo, capacidade de medir um bilionésimo de metro, fantástico. E que há o desenvolvimento tecnológico feito aqui pelo Inmetro. Silenciosamente, mas atuando. Da mesma maneira que como nós vamos precisar, crescentemente, de que os Procons continuem sendo refe-

rência para vida cotidiana das pessoas. Da mesma maneira que nós vamos precisar que o Cade, que é o órgão que deve discutir sobre a questão do monopólio, de impedir o monopólio, tenha um papel crescente na economia brasileira.

Vou mandar para o Congresso modificações nessa matéria, já anunciei. Para dar ao Cade uma capacidade maior de tomar decisões nessas áreas. Isso é que é a função nova do Estado brasileiro. E essa função está muito ligada para, com toda essa preocupação, impedir que haja abusos e garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados.

Tudo isso só pode existir, já foi dito também, havendo liberdade, havendo a possibilidade de um espírito empreendedor – e que se possa garantir a todos os brasileiros uma situação em que se possa participar mais ativamente da sua sociedade. Somos um país com essa capacidade imensa, com um potencial imenso, inclusive de consumo, com empresas que estão se instalando no país e muitas outras que virão mais. É um país que não tem por que temer o seu futuro. Temos é que ter essa decisão muito clara, de continuar construindo um país decente, um país que convive dentro de normas que são aceitas por todos, que respeite essas normas, que não aceite os abusos. Do Presidente ao mais simples cidadão, todos têm que respeitar a lei.

Então, é preciso que haja uma clara compreensão de que a democracia exige o respeito ao Estado do Direito, exige a Lei. A cidadania tem de ser assim também. A sociedade tem que ser assim também. Uma sociedade respeitadora dos direitos de cada um. Cada um pode reclamar, pode exigir, etc., mas dentro do limite da lei, mantida a ordem democrática, mantido o respeito. Essa é a nova sociedade que nós estamos construindo. E se nós continuarmos, como vamos continuar, mantendo o leme firme, não tenho dúvida de que vamos ter um Brasil no qual o consumidor vai ter sempre razão.

Muito obrigado.