

No Fundo da prateleira

Lei que obriga a instalação de terminais de consulta de preços em estabelecimentos comerciais cai no esquecimento no segundo ano de vigência

Por Eliana Antiqueira

Desde 20 de dezembro de 2006, por conta do Decreto 5903, que regulamenta a Lei 10.962/2004, os estabelecimentos comerciais estão obrigados a informar o consumidor, de forma discriminada, os preços de produtos e serviços. Em casos de lojas de auto-atendimento, por exemplo, supermercados, livrarias e lojas de CDs, que trabalham com código de barras, é obrigatório o uso de terminais de consulta de preços a uma distância máxima de 15 metros de qualquer produto ou outro terminal. Mas a lei não parece ter emplacado.

Carlos Alberto Nahas, assistente de direção do Procon-SP é categórico ao afirmar que a fiscalização continua. “Os técnicos do Procon têm uma rotina diária de saídas nas quais são observados diversos aspectos do direito do consumidor, inclusive a presença de terminais de consulta nos estabelecimentos comerciais”. Apesar dos esforços, o Procon não tem registros de quantos estabelecimentos foram autuados desde a vigência da lei.



Nahas: técnicos inspecionam a presença de terminais de consulta nos estabelecimentos comerciais

Dessa forma, a quem recorrer? Ao Departamento de Defesa e Proteção ao Consumidor, em Brasília? “O DDPC não é um Procon federal. Entendemos que o seu papel não é o mesmo dos estados. Nosso desafio é coordenar o sistema nacional de defesa do consumidor e ser parceiros dos órgãos estaduais”, esclarece Ricardo Morishita, diretor da entidade.

O fato é que o consumidor final não tem encontrado terminais de consulta espalhados nem os preços afixados nos

produtos. “A informação ainda é escassa. Assim, aquele que contempla a lei e a informação vai ser o mais procurado pelo consumidor. Ele tem o poder de escolha – pode e deve optar pelo local que o atende”, analisa Maíra Feldrin, advogada do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec).

Benefícios para todos

A instalação desses terminais não é tão simples, não basta pendurá-los nas gôndolas. É preciso criar uma rede, fazer o

cabeamento, estudar o layout da loja e alimentar o banco de dados com os preços e códigos dos produtos. Além disso, há o investimento com os equipamentos. Mas não é prudente ignorar os benefícios que a automação proporciona ao comércio. “O que falta aos empresários é visão de mercado. A aquisição de equipamentos de automação comercial não é custo, é valor agregado”, defende Marcelo Eigi Teramae, gerente de canais da Gertec.

Na média, os preços dos terminais caíram 40%. “O problema é que o brasileiro é movido pela punição. Se for obrigado, segue a lei, senão, deixa pra lá”, observa Teramae defende que os terminais de consulta são ferramentas de trabalho que facilitam a condução do negócio, independentemente das exigências legais, e enumera suas vantagens: “Os equipamen-



Teramae: brasileiro segue a lei se for obrigado. Se não, ele deixa pra lá

www.bpsolutions.com.br

tos são conectados diretamente à rede informatizada da loja e os valores dos produtos, apresentados no caixa, sempre serão iguais aos dos descritos ali. A alteração de preços é on-line, o que facilita no caso de descontos ou promoções temporárias.”

A Associação Brasileira dos Supermercados (ABRAS) defende a lei. “Os produtos devem ter os preços informados de forma clara, o que pode ser feito com etiquetas nas gôndolas. No entanto, elas podem desaparecer das prateleiras por diversos motivos. Daí a necessidade dos terminais de consulta de preços, que fazem a leitura dos códigos de barras”, explica Sussumu Honda, presidente da entidade. A Abras não soube informar a porcentagem de supermercados que estão dentro da lei, porque nenhum levantamento foi realizado desde então. No entanto, admite que ainda há muito por fazer para a regularização de todos os estabelecimentos.

Antônio Di Gianni, presidente da Associação de Brasileira de Automação Comercial (AFRAC), acredita que a pouca adesão à lei tem outra natureza: o excesso de exigências legais a que o comércio está sujeito. “A profusão de leis colabora para a adesão irregular”, simplifica. Gianni acredita que há um esforço genuíno por parte das empresas para se adequar às determinações legais, “tanto que as vendas de terminais de consulta aumentaram e têm se mantido estáveis”.

No caso dos terminais de consulta, até a publicação do decreto, cada estado tinha uma forma de fiscalizar e uma determinação particular para

Aquisição de equipamento de automação comercial não é custo. Ainda que seja alto, trata-se de um excelente investimento

sua instalação. No Rio Grande do Sul, por exemplo, o número de terminais era determinado pelo número de check-outs dos estabelecimentos. Com a determinação federal, a fiscalização foi atribuída aos órgãos de defesa do consumidor e a regra é uma só.

À frente da lei

As 18 lojas da rede de supermercados Savegnago, no interior paulista, se anteciparam à lei. Há alguns anos, todas as unidades já contam com terminais de consulta de preços. Com a lei, criou uma comunicação visual diferenciada para destacá-los e mudou o software de gestão. Toda a rede é alimentada com os preços dos produtos. “O investimento não é pequeno, mas o retorno é garantido. Os clientes se sentem mais seguros com os terminais, sabem que não vão ter surpresas no caixa”, explica Valdir José Ribeiro, gerente de marketing da rede.