



ONDE O CLIENTE É

O consumidor nunca teve tanta força. Sua vontade foi capaz de obrigar bancos e operadoras de telefonia a mudar projetos neste ano. Veja como aproveitar e pagar menos por bens de consumo e serviços

CÁTIA LUZ E MARIA LAURA NEVES

Enquanto puderam, as operadoras de telefonia fixa ignoraram a tecnologia que permite fazer ligações por internet, conhecida pela sigla VoIP. Agora decidiram entrar no jogo. Pressionadas pela adesão dos consumidores ao novo serviço, que oferece tarifas infinitamente menores, as operadoras passaram a oferecer a tecnologia. Coisa parecida aconteceu com os grandes bancos e o crédito consignado. Nenhum deles queria aderir à nova modalidade de empréstimo. Mas bastou as pessoas fazerem filas nas portas dos bancos menores para marcas como Bradesco, Banco do Brasil e Citibank entrarem de cabeça no consignado. Histórias como essas, em que a vontade do consumidor faz a diferença, são cada dia mais comuns. Nunca o consumi-

dor teve tanto poder para negociar e tantas opções de escolha como agora.

Uma série de motivos explica esse fortalecimento. Primeiro, a estabilidade da economia permitiu ao brasileiro criar uma memória de preço. Assim, ficou muito mais fácil saber quanto custa um produto para tentar barganhar. Cada uma das pessoas – foram quase 1 milhão – que lotaram no feriado da semana passada a Rua 25 de Março, a mais famosa do comércio popular em São Paulo, sabe disso. “O consumidor brasileiro está mais preparado para enfrentar o mercado”, diz Cláudio Felisoni de Angelo, coordenador-geral do Programa de Varejo da USP. Uma pesquisa realizada com consumidores de três faixas de renda mostrou que o preço médio apontado para um tênis, por exemplo, não variou mais que 25%. As ofertas também estão cada vez mais diversificadas. Quem



Corrida pelo desconto
Na 25 de Março, em São Paulo, milhares de consumidores vão em busca do melhor preço



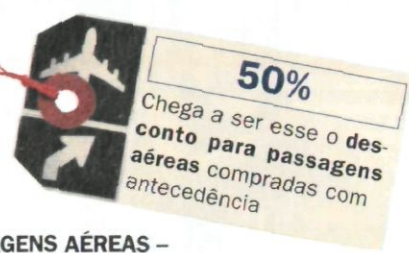
Paulo Liebert/AE

quer comprar um celular acha o produto até no comércio de material para construção.

É sem precedentes a habilidade atual do consumidor para conseguir informações. "Antes ele precisava gastar tempo, gasolina ou sola de sapato em busca do melhor preço. Hoje, basta um clique", diz Delane Botelho, professor da Ebape-FGV. A internet é a maior aliada de quem busca preços menores. Estima-se que, para cada compra pela rede, outras quatro tenham sido feitas em lojas físicas a partir de consultas em sites.

Do outro lado, a concorrência acirrada entre as empresas está tornando os produtos cada vez mais parecidos. Com essa padronização, o preço passou a fazer diferença, reforçando o poder do consumidor. No caso de produtos que eram vistos até pouco tempo atrás como de alta tecnologia, como os computadores e eletroeletrônicos, houve aumento na escala de produção e o acesso à tecnologia tornou-se muito mais fácil. Só neste ano, por exemplo, os computadores de mesa ficaram 20% mais baratos.

ÉPOCA selecionou setores em que a força do consumidor é mais evidente e apresenta alguns caminhos para que cada um possa aproveitar melhor as oportunidades que o novo equilíbrio do mercado cria a seu favor.



► **PASSAGENS AÉREAS** –

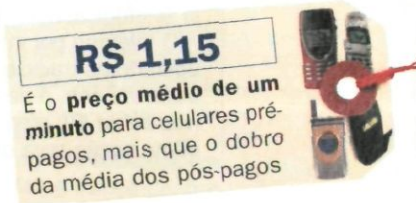
As companhias aéreas baseadas em custos mais baixos e tarifas mais baratas praticamente inauguraram a competição no setor. Para o consumidor, isso é sinônimo de mais ofertas e de tarifas justas. Um exemplo: há cinco anos, uma aeronave da Varig que partisse de São Paulo para Salvador tinha quatro tipos de tarifa e a diferença entre a mais alta e a mais barata era de apenas 12%. Hoje, o mesmo voo tem nove tarifas e o desconto chega a 78%.

Há uma série de condições especiais para baratear uma viagem. Uma passagem comprada com antecedência pode custar até 50% menos que na véspera do embarque. Descontos também são comuns para quem compra os trechos de ida e volta de uma só vez. Algumas companhias oferecem tarifas promocionais na internet. Na Gol, a tarifa mais barata de um bilhete São Paulo-Salvador, para o dia 24 deste mês, custa R\$ 530 por telefone, mas cai para R\$ 387 no site da empresa – uma economia de 27%. Voar de madrugada também significa vantagem no preço. Pela TAM, uma passagem de ida e volta entre São Paulo e Salvador cai de R\$ 3.296, sem descontos, para R\$ 570 no corujão. Vãos nas sextas-feiras e nos sábados costumam ser mais caros.

► **TELEFONIA MÓVEL** –

As operadoras mantêm uma guerra permanente por novos clientes, e isso significa descontos altos nas tarifas e no preço dos aparelhos. A Vivo, por exemplo, anunciou um bônus de R\$ 40 em ligações locais para telefone fixo ou móvel. A Claro venderá neste Natal um celular com câmera por dez prestações de R\$ 9,90 – um quarto do preço normal. Datas festivas, por sinal, concentram os melhores descontos. São a melhor hora para trocar de operadora, plano ou aparelho.

Para não gastar mais que o necessário, é importante que o usuário tenha um plano que se enquadre a seu perfil de consumo. Portanto, o primeiro passo é fazer uma estimativa de quanto e como se fala ao celular. A Pro Teste, Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, analisou 530 planos para indicar os mais adequados a três perfis de consumidor. Os pacotes em reais (com valor da conta predeterminado) e os planos em minutos são os mais econômicos. Se o usuário faz interurbanos e envia torpedos e fotos, os planos em reais são mais adequados. Se faz basicamente ligações locais, os planos em minutos são mais vantajosos. "Os pré-pagos só são indicados para quem usa o celular apenas para receber chamadas ou faz menos de 20 minutos de ligações por mês", afirma Maria Inês Dolci, da Pro Teste. Aparelhos e tarifas pré-pagos são sempre mais caros. ►





Diferencial Para agradar ao público do empréstimo consignado, o Bradesco criou um atendimento especial. Contratou pessoas com mais de 50 anos para atender os aposentados e pensionistas

► **TELEFONIA FIXA** – Nas chamadas de longa distância, a concorrência faz a diferença. Dependendo da operadora escolhida e do horário da chamada, uma ligação pode custar até cinco vezes mais. Comparar as tabelas de preço é difícil, mas a Agência Nacional de Telecomunicações mantém um serviço que é uma verdadeira arma para o consumidor. Em seu site (www.anatel.gov.br), no link *Preços e Tarifas*, existe uma ferramenta que compara automaticamente as tarifas de todas as operadoras para ligações de longa distância. A economia pode ser enorme. Um exemplo: o minuto de uma ligação de São Paulo para o Rio nas manhãs de domingo custa R\$ 0,26 pela Telefônica, mas pode sair por R\$ 0,70 pela Intelig.

O telefone por internet, o mais novo concorrente das operadoras tradicionais, é outra opção para quem quer pagar menos. A nova tecnologia, conhecida como VoIP (voz sobre IP), oferece ligações muito mais baratas e é ótima opção para quem faz uma grande quantidade de chamadas interurbanas e internacionais. Quando a conversa é entre computadores, o custo é zero. Se a ligação é para telefones convencionais, o serviço é pago, mas chega a custar um vigésimo das tarifas das teles (leia o quadro ao lado).

Tarifas em queda

Veja quanto custa uma ligação por uma operadora fixa e por alguns dos principais serviços VoIP* – em R\$, por minuto

De São Paulo para... Rio de Janeiro	
Operadora fixa (Embratel)	0,61
Primeira Escolha	0,32
GVT	0,12
Skype**	Gratuito
SkypeOut***	0,07

Fontes: Anatel e sites das empresas

De São Paulo para... Nova York	
Operadora fixa (Embratel)	0,96
Primeira Escolha	0,23
GVT	0,24
Skype**	Gratuito
SkypeOut***	0,05

*Preço em horário comercial pela manhã, com impostos incluídos, **de computador para computador, ***de computador para telefone fixo



Frederic Jean/EPOCA

Do início do ano até agora, 34 empresas começaram a oferecer o serviço no Brasil, muitas delas com o auxílio de um telefone especial que dispensa o uso de computadores. Neste caso, além das ligações, é cobrado algum tipo de mensalidade ou taxa de inscrição. Um único senão: para usar qualquer serviço VoIP, o usuário precisa ter acesso à conexão banda larga, o que implica mais um custo fixo. "Quem já possui banda larga, certamente fará melhor negócio optando pelo VoIP. Caso contrário, é preciso fazer as contas", afirma o economista de finanças pessoais Gustavo Cerbasi. Só vale a pena contratar a banda larga quando o volume de ligações justificar o investimento – para esse tipo de conexão, o preço médio é de R\$ 55.

► **CRÉDITO** – O crédito consignado, que é descontado na folha de pagamentos do trabalhador ou do aposentado, fez tanto sucesso entre os consumidores que forçou os grandes bancos a entrar no mercado pelo qual não tinham demonstrado interesse. "Houve uma pequena migração para bancos menores atrás de empréstimos mais baratos. Por isso, resolvemos entrar no negócio e atender a nossa clientela", conta Paulo Izo, diretor-executivo do Bradesco. O empréstimo consignado é hoje a opção mais barata para obter crédito, até porque é mais seguro para os bancos. Mas, antes de entrar num empréstimo, toda cautela é pouca. Quando a renda encolhe, muita gente costuma incorporar o limite do cheque especial ao orçamento. Quem faz isso joga dinheiro pelo ralo. De acordo com Miguel de Oliveira, da Anefac, uma pessoa que rola R\$ 1.000 todo mês no especial paga no fim do ano R\$ 1.583 de ju-

Todo cuidado é pouco

Confira os juros pagos pelo consumidor nas diferentes formas de crédito* – em %

Empréstimo consignado	2,9
Empréstimo pessoal em bancos	5,67
Comércio	6,10
Cheque especial	8,23
Cartão de crédito	10,3
Empréstimo pessoal financeiras	11,68

Fonte: Anefac – * em outubro de 2005

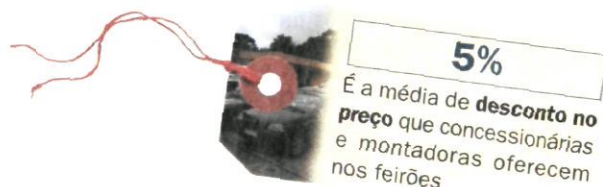




Disputa Na briga pelo consumidor, as operadoras lançam mão das mais diversas promoções. Para o Natal, a Vivo preparou um bônus de R\$ 40 para os clientes. As datas especiais são o melhor período para ir às compras

ros. Se a dívida for no cartão de crédito, o rombo é maior ainda: R\$ 2.242. Se não há como fugir do financiamento, em geral a melhor opção é o crédito consignado. Mas é bom saber que as taxas variam muito entre os bancos. Na média custa 2,9% ao mês, mas alguns chegam a cobrar 4%. É importante ficar atento a itens que costumam encarecer o empréstimo, como prazos e taxas de abertura de crédito. Em alguns bancos essas taxas podem custar R\$ 400.

► **AUTOMÓVEIS** – O Brasil é um dos países com maior número de montadoras, mas é apenas o décimo mercado de consumo de automóveis do mundo. Esse paradoxo ilustra bem o esforço que as montadoras precisam fazer para vender por aqui. As promoções são frequentes nas concessionárias. É comum o consumidor comprar um carro zero e sair com o IPVA pago ou com um aparelho de som instalado. Uma das melhores oportunidades são os feirões, que três vezes por ano mobilizam



Imóveis na Caixa

Na semana passada, o governo deu uma boa notícia para uma parcela da população que andou esquecida nos lançamentos de imóveis. A Caixa Econômica Federal reservou R\$ 2 bilhões para financiar a classe média até dezembro de 2006. A linha vale para famílias que têm renda superior a R\$ 4.900 por mês. Esse segmento foi abandonado pela Caixa em 1992, quando o governo proibiu o banco de usar os recursos da poupança para financiamento a essa faixa de renda. Nesse período, quem

não tinha o dinheiro na mão para pagar à vista era obrigado a procurar as instituições privadas, que costumam cobrar juros mais altos que a Caixa. Ou então recorria a financiamentos das próprias construtoras, em geral com prazos menores. A tendência com a volta da CEF é que as taxas dos outros bancos também caiam.

Para imóveis avaliados entre R\$ 80 mil e R\$ 130 mil, a Caixa vai cobrar juros de 10% ao ano mais TR. Os juros para imóveis entre R\$ 130 mil e R\$ 350 mil serão de 12% ao ano mais TR. Nos dois casos, o banco garante o financiamento de até 80% do valor – má-

todos os concessionários de uma mesma marca em cada região do país. O desconto médio nesses eventos é de 5%, e ainda há formas diferenciadas de pagamento. Agosto e setembro, quando as montadoras fazem a troca de modelos para o ano seguinte, também é um bom período para ir às compras. "Aí os descontos variam de 3% a 5%", afirma Sérgio Reze, da Fenabreve, a associação dos distribuidores. E há ainda as promoções especiais das montadoras.

► APARELHOS ELETRÔNICOS

– A queda no preço dos aparelhos e as facilidades na obtenção de crédito nas lojas deram um empurrão no consumo de produtos eletrônicos e de computadores no país. Um gravador de DVD vendido hoje no mercado a R\$ 999 custava há um ano sete vezes mais. Os computadores também estão mais acessíveis. O preço está pelo menos 20% mais baixo se comparado com o início do ano.

Uma dica para quem quer comprar mais barato é superar a ansiedade e evitar os lançamentos. Três meses depois de serem colocados no mercado, alguns produtos ganham descontos de pelo menos 10%. Comprar pela internet também costuma reduzir o preço final. Os descontos para clientes que usam a rede podem chegar a 30%. Uma TV de tela plana da Semp Toshiba, por exemplo, pode ser encontrada a R\$ 1.199 nas lojas virtuais, enquanto o valor chega a R\$ 1.719 nas lojas convencionais.

Uma armadilha que costuma pesar no bolso do consumidor é a do parcelamento sem juros. É uma promessa ilusória e uma opção cara. "Boa parte das compras parceladas trazem juros embutidos", afirma o economista Willian Eid Júnior, especialista em finanças pessoais. Por isso, sempre que possível, é melhor comprar à vista e pechinchar por algum desconto.

A conta para descobrir quais são os juros cobrados em um financiamento é complicada. Mas o Banco Central mantém um serviço que faz esse tipo de conta para o consumidor. Trata-se da "Calculadora do Cidadão", disponível em um canto do site do órgão (www.bcb.gov.br/?PRESTFIXA). Para fazer os cálculos é preciso ter em mãos o número de parcelas do financiamento, o valor da prestação e o valor a ser financiado. ■

