

NOVAS REGRAS PARA GARANTIA ESTENDIDA DO VAREJO



DENTRE AS MUDANÇAS DEFINIDAS PELO CNSP, DESTACAM-SE O ESTABELECIMENTO DE COBERTURA BÁSICA E A PROIBIÇÃO DE CONTRATOS CASADOS

O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) definiu novas regras para a comercialização de seguro de garantia estendida pelos estabelecimentos comerciais. Esse tipo de apólice permite consertos e até troca de produtos com defeito em um prazo maior do que a garantia oferecida pelo fabricante.

As novas diretrizes estão contempladas na Resolução nº 296/13 que foi publicada no Diário Oficial da União em 28 de outubro. Dentre as principais mudanças estão a determinação de uma cobertura básica para a modalidade e a proibição da comercialização de apólices coletivas e de venda casada,

ou seja, a aquisição do produto condicionada à contratação do serviço.

De acordo com as novas regras, o comerciante deverá emitir um comprovante do seguro separadamente ao da mercadoria. Caso o consumidor desista da apólice, a seguradora deverá devolver o valor proporcionalmente.

Na ocorrência do sinistro, a seguradora terá um prazo de até 30 dias para cumprir o contrato – na forma de reparo, de reposição ou de pagamento em dinheiro. Caso a mercadoria tenha sido substituída dentro do período de vigência da garantia do fornecedor, o seguro estendido poderá ser endossado mediante um acordo entre as partes.

No que diz respeito à cobertura básica, a Resolução estabelece três tipos de garantias: a original, que entra em vigência após o vencimento do prazo estipulado pelo fabricante, sem coberturas adicionais; a original ampliada, que inclui garantias extras àquelas já estabelecidas pelo fornecedor; e a reduzida, que apresenta cobertura menor em relação à original.

O prazo para que as empresas possam se adaptar às normas é de 180 dias, a partir da data de publicação da Resolução. Em caso de descumprimento, as companhias poderão pagar multas que variam entre R\$ 10 mil e R\$ 500 mil. [&]

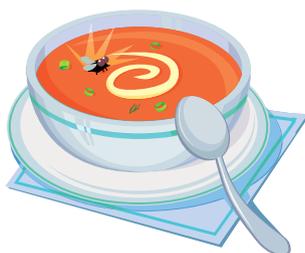
pág. 02 FINANÇAS

Apesar da alta do dólar, crescem compras no exterior



pág. 03 MERCADO

90% dos consumidores brasileiros foram mal atendidos no varejo



pág. 04 FINANÇAS

Dólar foi o melhor investimento deste ano



CRESCEM GASTOS DOS BRASILEIROS NO EXTERIOR

APENAS EM SETEMBRO, ESSE CONSUMO CRESCEU 27,3% NA COMPARAÇÃO COM O MESMO MÊS DE 2012

A forte alta da moeda americana não tem desestimulado o consumo dos brasileiros no exterior, pelo contrário: de acordo com o último relatório do Balanço de Pagamentos, divulgado em outubro pelo Banco Central, as despesas com viagens internacionais aumentaram em 2013.

A lenta recuperação dos EUA e dos países da Europa (que tem assegurado níveis de preços mais atraentes para turistas), o considerável aumento da renda do brasileiro no acumulado dos últimos anos e a taxa de desemprego – que se mantém em seu menor patamar histórico mesmo em um cenário de baixo crescimento econômico – formam um pacote de incentivos às compras no exterior.

A conta de viagens internacionais, que compõe o Balanço de Pagamentos, revela que os brasileiros gastaram US\$ 2,1 bilhões no exterior em setembro, ao passo que as receitas de estrangeiros no Brasil somaram apenas US\$ 504,8 milhões.

Somente em setembro de 2013, o consumo dos brasileiros no exterior cresceu 27,3% na comparação com o mesmo mês de 2012, enquanto as receitas de estrangeiros em terras brasileiras subiram 14,4%. Assim, o saldo líquido dessas operações apresentou alta de 31,8%, encerrando setembro com um déficit de US\$ 1,6 bilhão, patamar inferior ao registrado no mesmo período de 2012.

Já no acumulado do ano, o saldo líquido da conta de viagens internacionais ficou negativo em US\$ 13,8 bilhões. As despesas no exterior somaram US\$ 18,9 bilhões e as receitas de estrangeiros no Brasil, US\$ 5 bilhões.



Entre janeiro e outubro, a alta do dólar foi de 7,14%, período em que a moeda americana fechou em R\$ 2,19. O maior patamar do ano, contudo, foi apurado em agosto, quando o dólar registrou cotação de R\$ 2,451 – uma variação de 19,8% em relação ao começo de 2013, quando a moeda estava em R\$ 2,046.

Neste ano, a alta da moeda teve como agente principal o mercado financeiro global, que enfrentou turbulências devido à perspectiva de redução de estímulos monetários pelo Federal Reserve System (Fed), o Banco Central dos Estados Unidos.

Para o fim de 2013, a expectativa é de que o déficit da conta de viagens internacionais continue avançando e supere o re-

sultado de 2012. Isso porque a cotação do dólar está estabilizada e o melhor momento da economia neste segundo semestre contribuirá ainda mais para os gastos dos brasileiros no exterior.

Além disso, as facilidades que os consumidores encontram na hora de adquirir pacotes internacionais tendem a estimular ainda mais os gastos de brasileiros com turismo. A compra de pacotes é realizada de forma programada e parcelada, ou seja, quando o consumidor realiza sua compra, ele está disposto a pagar pela cotação vigente e ainda consegue parcelar sua passagem em diversas vezes, comprometendo apenas uma parte de sua renda. [6]

GASTOS COM VIAGENS INTERNACIONAIS

	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13	Total
Viagens internacionais despesas (US\$ milhões)	-2.299,50	-1.862,10	-1.882,50	-2.115,50	-2.240,70	-1.928,00	-2.213,80	-2.227,20	-2.168,10	-18.937,40
Viagens internacionais receitas (US\$ milhões)	696,40	624,20	599,40	585,10	521,80	452,60	539,80	517,20	504,80	5.041,30
Saldo líquido (US\$ milhões)	-1.603,10	-1.237,90	-1.283,10	-1.530,40	-1.718,90	-1.475,40	-1.674,00	-1.710,00	-1.663,30	-13.896,10

QUALIDADE NO ATENDIMENTO ÃO CONSUMIDOR

RECENTE PESQUISA CONCLUI QUE 90% DOS CONSUMIDORES BRASILEIROS JÁ FORAM MAL ATENDIDOS EM LOJAS DE TODO O PAÍS



Instituído há quase 25 anos, o Código de Defesa do Consumidor tem revelado importantes avanços nas relações de consumo, o que sugere (ou deveria sugerir) a preocupação das empresas em busca da qualidade no atendimento aos clientes. Esse longo período tem servido como aprendizado para as corporações mais conscientes da importância do bom relacionamento com o consumidor. Mas também é verdade que para algumas empresas carentes de conhecimentos ou de visão de negócios, a realidade seja bem diferente.

Chama atenção a recente divulgação da pesquisa Qualidade do Atendimento ao Consumidor no Brasil, realizada pela eCRM 123, empresa de soluções de gerenciamento de clientes. Segundo o levantamento, 90% dos consumidores já foram mal atendidos em lojas de todo o País. Destes, 88% não indicariam tais estabelecimentos para amigos e parentes. Em contrapartida, por um atendimento de excelência, os brasileiros estariam dispostos a pagar mais caro por um produto ou serviço.

O consumidor dispõe de novos meios para reivindicar seus direitos em tempo real e a qualquer distância. Ele também passa a utilizar canais como as redes sociais para avaliar a conduta e a imagem de determinada corporação. Em mercados de forte concorrência, como varejo e serviços, o diferencial de negócio não está mais em fatores como marca, modelo e preço, o que é uma forte razão para empresários menos sensíveis se conscientizarem da importância da qualidade no atendimento ao consumidor. [&]

TUTU

4º PRÊMIO
FECOMERCIO
de sustentabilidade

imagine INOVE REALIZE

MAIS DO QUE PENSAR, FAZER.

Inovar é um desafio que poucos encaram. Afinal, estamos falando de pensar, criar e, efetivamente, realizar. Se você já passou por tudo isso e tirou sua ideia sustentável inédita do papel, não perca tempo. Inscreva-se no 4º Prêmio Fecomercio de Sustentabilidade.

Inscrições e mais informações: www.fecomercio.com.br/sustentabilidade

O FUTURO DOS INVESTIMENTOS

DÓLAR REVELOU SER A MELHOR APLICAÇÃO DE 2013, MAS CENÁRIO PARA 2014 SEGUE NEBULOSO



Evidentemente fica muito mais fácil dizer quem ganhou quando a corrida acaba ou está muito próxima do fim. Em 2013, quem aplicou em fundos cambiais ganhou de todas as outras aplicações. Esse aplicador correu outros riscos, é claro, mas após alguns anos de perdas por investimentos em dólar, a moeda americana reverteu essa tendência.

Olhando para 2013 – e para o acumulado de rendimento em 12 meses, a lógica permanece – nota-se que, em média, aplicações em dólares renderam 14%, enquanto as vinculadas ao CDI renderam 6,7% e na poupança, 5,8%. No entanto, quem apostou em fundos ligados ao Ibovespa absorveu perda de 13%.

Entretanto, com uma inflação acumulada em 4,38% no período, quem aplicou no Ibovespa até o momento amarga perdas reais de cerca de 20%. Para quem aplicou em dólares, os ganhos reais foram de 10%. Já no caso do CDI, foram de 2,5%. Não há como discutir qual a melhor aplicação do ano: o dólar.

De qualquer forma, não adianta muito ser engenheiro de obra pronta e ficar avaliando o passado. O que se deve observar é a tendência de curto e médio prazos, dado o passado recente.

Será que aplicar em dólar daqui para frente será um bom negócio? Será que o Ibovespa tem capacidade de recuperação nos próximos meses? E o que vai acontecer com o CDI e a renda fixa? Bem, existem cenários que devem ser avaliados para cada uma das opções e cada aplicador poderá tomar sua decisão na crença que tiver em cada cenário.

A FecomercioSP trabalha com três possíveis cenários:

1º. O Banco Central tende a manter ou relaxar a política monetária, enquanto que o ajuste fiscal deve continuar em deterioração. Neste caso, o Ibovespa continuaria em queda, o dólar seria fortemente pressionado para cima e a inflação subiria e ultrapassaria novamente o teto da meta em 2014.

Particularmente, a FecomercioSP acredita que tal cenário é pouco provável, pois acarretaria em perdas para todos os agentes econômicos, inclusive o governo. Todavia, as apostas nesta hipótese têm crescido mais recentemente e já não faltam analistas com receio de que o governo não veja a realidade da mesma forma que os mercados.

2º. Apesar da deterioração da situação fiscal, o Banco Central endurecerá o comba-

te à inflação com o uso de instrumentos monetários e de reservas cambiais. Isso elevaria os ganhos em CDI e em renda fixa, reduziria o IPCA, abriria espaço para uma retomada do Ibovespa e manteria o dólar sob controle.

Para a FecomercioSP, este é o cenário mais provável. Seria um pouco “mais do mesmo”, com exceção da valorização do dólar, que tenderia a ser menor em 2014.

3º. O governo captaria o nervosismo do mercado, fazendo um ajuste fiscal de fato. Em adição, o Banco Central se manteria firme no combate à inflação. Neste caso, o Ibovespa subiria, o CDI renderia um pouco mais e o dólar teria tendência de leve queda. Esta hipótese é a menos provável de todas, ainda mais em ano eleitoral.

Cabe a cada leitor avaliar o que acredita ser mais provável. Mas o fato é que a economia do Brasil tem sido gerida de forma equivocada, com a premissa errada de que o estímulo fiscal resolveria todos os problemas sem criar nenhum adicional. Também é fato que o Banco Central mostrou que está determinado a combater a inflação (pelo menos é o que demonstra a atual diretoria). [8]