

# Alerta, companheiro!

## Cenatexto

**N**a fábrica de uniformes o clima era de muita apreensão. Todos evitavam tocar no assunto, mas o semblante de Hilda não dava margem a muita esperança. A primeira duplicata da venda fatídica vencia naquele dia e, como o credor já havia avisado, não seria paga.

– Dona Hilda, telefone.

– Alô. Quem é?

– Hilda, desculpe-me, continuo fora da cidade. Estou querendo saber o que você conseguiu resolver daquele caso do tecido?

– Ah! Doutor Ricardo, está muito complicado. Eu não posso gastar dinheiro, senão contratava um advogado e tudo se resolvia, mas do jeito que as coisas estão... já não sei não.

– Em primeiro lugar, é bom saber que para fazer valer os seus direitos você não precisa necessariamente contratar um advogado. Havendo dificuldades, procure a Coordenadoria de Atendimento Direto ao Consumidor.

– Mas, e o dinheiro? Eu não tenho...

– O atendimento no PROCON é gratuito. O órgão público analisará o seu caso e convocará as partes para um possível acordo.

– O senhor acha então que eu devo ir ao serviço de defesa do consumidor?

– Claro. Não se esqueça de levar as notas fiscais. Anote aí o nome da rua. O número eu não sei.

Depois de conversar com o seu amigo, Hilda folheou freneticamente o catálogo de telefones procurando o nome da rua onde ficava o PROCON de sua cidade.



– Engraçado, não estou encontrando. Acho até que o homem que dá nome a essa avenida foi presidente do Brasil. Deve estar faltando folha nesse catálogo.

Um pouco a contragosto, Hilda pagou a corrida do táxi, ainda sem entender bem por que não tinha conseguido saber a numeração do prédio. Agora que já se encontrava ali, percebia que podia muito bem ter economizado e vindo de ônibus.

Nunca podia imaginar que encontraria tanta gente buscando soluções para problemas como os dela. Viu alguns casos serem resolvidos ali mesmo. Parecia que funcionava de verdade. Depois de algum tempo de espera, ouviu o seu nome sendo chamado e dirigiu-se a uma sala onde explicou a sua situação.

– Vamos examinar primeiro o caso do tecido. Quando há defeito de fabricação do produto, o fornecedor tem trinta dias para corrigir o defeito. Depois desse prazo, quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir a troca do produto ou o abatimento no preço ou ainda o dinheiro de volta, corrigido.

– Se eu for esperar um mês, como é que fica o cliente a quem vendi os uniformes?

– Esta é a segunda parte da questão. Havendo defeito na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo, ou abatimento no preço, ou devolução do valor pago, em dinheiro e com correção.

– Estou achando complicado.

– Vou sugerir que seja tentado um acordo entre as três partes: a senhora, seu cliente e seu fornecedor. Vamos convocá-los para explicações e um eventual acordo.

No dia marcado para a reunião, Hilda foi a primeira a chegar. Os representantes das empresas estavam irredutíveis, cada um se dizia com mais razão do que o outro. Então, Hilda criou coragem e pediu para conversar com o seu cliente em separado. Depois conversou com o seu fornecedor. Assim, acabou conseguindo que eles aceitassem um acordo: o fornecedor iria devolver o dinheiro e ela se encarregaria de, no prazo máximo de dez dias, após receber o dinheiro de volta, entregar ao cliente os novos uniformes prontos para o uso.

O cliente parecia mais aliviado do que ela no final da conversa:

– A senhora acabou me convencendo. Sabe, vamos mesmo entrar de férias coletivas por quinze dias...



A Cenatexto desta aula se inicia com esta observação “Na fábrica de uniformes, o clima era de muita **apreensão**”. Observe como aparece no dicionário o verbete em destaque:

**apreensão.** [Do lat. *apprehensione.*] s.f. **1.** Ato ou efeito de apreender. **2.** Receio, preocupação, cisma.

Você deve ter notado que todos estavam preocupados, receosos mesmo, na fábrica de Hilda.

Observe esta outra passagem: “O **semblante** de Hilda não dava **margem** a muita esperança”. Acompanhe a descrição desses verbetes:

**semblante.** s.m. **1.** Rosto, face, cara. **2. fig.** Aparência, fisionomia, aspecto.

## Dicionário

Observe agora a palavra **margem**:

**margem.** [Do lat. *marginē.*] *s.f.* **1.** Parte em branco ao redor de uma folha manuscrita ou impressa. **2.** Linha ou faixa que limita ou circunda alguma coisa. **3.** O terreno que ladeia um curso de água ou circunda um lago. **4.** O litoral. **5.** Leira de terra lavrada compreendida entre dois sulcos. **6. fig.** Espaço livre, de tempo ou de lugar. **7. fig.** Ensejo, ocasião, oportunidade, **Margem direita.** Margem de um curso de água que fica à direita de quem olha para jusante. **Margem esquerda.** Margem de um curso de água que fica à esquerda de quem olha para jusante. **À margem.** De parte; de lado. **Dar margem a** Dar ocasião, proporcionar ensejo a. **Deitar à margem.** Abandonar, desprezar; lançar à margem.

1. Explique o que você entende com a seguinte frase da Cenatexto: “O semblante de Hilda não **dava margem** a muita esperança”.

.....  
.....  
.....  
.....

Observe esta outra situação em que aparece uma expressão da área da economia: “A primeira **duplicata** vencia naquele dia”. Vejamos como o dicionário registra o verbete destacado:

**duplicata.** [Do lat. *duplicata*] *s.f.* 1. Duplicado. 2. Título de crédito formal, nominativo, representativo e comprobatório de crédito preexistente (venda de mercadoria a prazo), destinado a aceite e pagamento por parte do comprador, circulando por meio de endosso e estando sujeito à disciplina do direito cambiário.

Veja agora a expressão em destaque: “Folheou **freneticamente** o catálogo de telefones.” Como o dicionário não traz os advérbios terminados em *-mente*, precisamos procurar o adjetivo de que é composto o advérbio.

**frenético.** [Do lat. *phreneticu.*] *adj.* **1.** Que tem frenesi; delirante, desvairado, furioso. **2.** Arrebatado, veemente, exaltado. **3.** Impaciente, inquieto; rabugento. **4.** Convulso, agitado.

Se Hilda tivesse conseguido encontrar no catálogo o número do prédio onde funciona o PROCON de sua cidade, provavelmente teria feito economia, pois poderia ter ido de ônibus.

Você sabe por que ela não achou o endereço que procurava? Porque o nome da rua era Wenceslau Brás, e ao ouvir o nome pronunciado pelo advogado ao telefone, provavelmente ela estava procurando a rua na letra V do catálogo.

Há algumas observações interessantes com relação ao uso da letra **W** em nossa língua:

- a) O **W** pode ser substituído em palavras portuguesas ou aportuguesadas por **U** ou **V**, conforme o seu valor fonético.
- b) Além da letra **W** há também outras letras que são modificadas em nossa língua. Como é o caso das letras **K** e **Y**.
- c) O **K** é empregado em abreviaturas e símbolos, bem como em palavras estrangeiras de uso internacional. Veja os exemplos: k = potássio; kg = quilograma; km = quilômetro etc.
- d) O **Y** tem o mesmo som de **i** em nossa língua.

2. Consultando um dicionário, responda:

a) Entre quais letras se localiza a letra **K** ?

.....

b) Entre quais letras se localiza a letra **W** ?

.....

c) Entre quais letras se localiza a letra **Y** ?

.....

1. Na Cenatexto há a informação de que na fábrica de uniformes o clima era de muita apreensão. Qual o motivo desse clima na confecção de Hilda?
2. O que você entende da passagem da Cenatexto que diz “*Um pouco a contragosto, Hilda pagou a corrida do táxi*”?
3. No início da Cenatexto vimos que o semblante de Hilda não dava margem a muita esperança. Ao chegar ao PROCON, percebe-se que Hilda estava um pouco mais tranqüila. Qual foi o motivo de sua mudança?
4. Quais deveriam ser os argumentos de Hilda para convencer os representantes das empresas a entrarem em um acordo?
5. Qual foi a tática usada por Hilda para facilitar o acordo entre eles?

Entendimento

a) Na Cenatexto há uma passagem que diz o seguinte:

*(Hilda) Nunca podia imaginar que encontraria tanta gente buscando soluções para problemas como os dela. Viu alguns casos serem resolvidos ali mesmo. Parecia que funcionava de verdade.*

Redação  
no ar

Foi surpreendente para Hilda descobrir que os cidadãos estão aprendendo a fazer uso dos seus direitos. Ela encontrou muitas pessoas que se dirigiram ao PROCON como último recurso para conseguir a proteção dos seus direitos de consumidor. Mas nem sempre é preciso ir até lá. Muitas pessoas conseguem entrar em um acordo antes de levar o caso para a Procuradoria de Defesa do Consumidor.

Invente uma história em que alguém se sinta prejudicado em algo que sabe que tem direito de reclamar. Assim, a pessoa deverá argumentar, exigir a reparação do prejuízo ou até o cumprimento de algum contrato. Consultando as Cenatextos deste módulo, você poderá ter boas idéias para a elaboração de sua história. Embora a sua redação seja absolutamente pessoal, veja uma sugestão que pode ser aproveitada para iniciar o seu texto:

*No meio daquela tempestade, meu vizinho não queria acreditar no que via: o seu belo par de tênis que tinha custado “os olhos da cara” estava simplesmente desmanchando. O seu colega de trabalho ainda piorou a situação quando fez um comentário desagradável:*

– *Viu no que dá querer exibir tênis novo em dia de chuva?*

– *Isso não vai ficar assim, amanhã mesmo eu vou até aquela loja e saio de lá com outro par novinho em folha.*

– *Duvido...*

*No dia seguinte...*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**b)** No final da Cenatexto lemos o seguinte:

*“No dia marcado para a reunião, Hilda foi a primeira a chegar. Os representantes das empresas estavam irredutíveis, cada um se dizia com mais razão do que o outro. Então, Hilda criou coragem e pediu para conversar com o seu cliente em separado. Depois conversou com o seu fornecedor. Assim, acabou conseguindo que eles aceitassem um acordo: o fornecedor iria devolver o dinheiro e ela se encarregaria de, no prazo máximo de dez dias após receber o dinheiro de volta, entregar ao cliente os novos uniformes prontos para o uso.”*

Neste caso, você deverá escrever dois parágrafos para a conversa de dona Hilda com o seu cliente e com o seu fornecedor. Imagine qual teria sido o argumento que ela usou para convencê-los a mudarem de idéia.

**a)** Conversa com o cliente.

.....  
.....  
.....  
.....

**b)** Conversa com o fornecedor.

.....  
.....  
.....