

A CAMA

ORIENTAÇÕES PARA O INSTRUTOR

Uma mediação sobre a troca de uma mercadoria defeituosa.

RESUMO

Dona Amélia (ou Sr. Amélio) adquiriu uma cama na empresa “Cama, Mesa e Banho Ltda” sendo então muito bem atendida. A entrega, no entanto, sofreu dez dias de atraso e a mercadoria recebida apresentava defeito de montagem. Ao retornar ao estabelecimento para tentar trocar o produto D. Amélia foi informada por um funcionário de que a mercadoria não seria trocada e, ao falar com o gerente, o mesmo informou que seriam necessários alguns dias para averiguar o ocorrido. Dona Amélia, insatisfeita, está decidida a procurar a Justiça.

TEMPO REQUERIDO

1 hora – tempo de preparação idealmente fora da classe

30-45 min – negociação

45min – 1hora – relatório ou *debriefing*

MATERIAL:

Instruções Confidenciais para cada parte

TAMANHO DO GRUPO : Seis pessoas (2 partes, 2 mediadores e 2 observadores)

PROCEDIMENTO:

1) Proceder à distribuição de papéis e pedir aos participantes que preparem-se individualmente para a mediação. Os dois mediadores não recebem instruções específicas nem informações confidenciais. Os observadores devem ser orientados a abrir o Manual de Mediação Judicial no formulário de observação.

2) Dividir os participantes em pares para proceder à mediação estabelecendo o prazo de 30-45 min. Os participantes devem ser estimulados a proceder com uma declaração de abertura, reunião de informações e, em seguida, o resumo. Após o resumo, o grupo deve discutir com os observadores a mediação. Os participantes precisam ser orientados a parar a mediação após o resumo.

3) Relatório e *debriefing*.

ANÁLISE E RELATÓRIO:

Ao iniciar a parte de relatório, peça aos participantes para responderem às questões seguintes:

- **O que acharam da declaração de abertura?**

- **Houve interrupções pelos mediadores durante a fase de reunião de informações?**

- As interrupções são sempre indesejáveis? Quais interrupções são necessárias?

- O resumo foi recontextualizador? Como ocorreu?

1) Objetivos

a) Quais os objetivos desta mediação?

Exercitar a declaração de abertura, a reunião de informações e o resumo.

Fortalecer a compreensão da importância dos observadores e dos grupos de auto-supervisão (grupos reflexivos).

Facilitar a compreensão do procedimento de mediação e da sua importância na prática da mediação e seus resultados.

2) Resumo

a) Quais foram as dificuldades da declaração de abertura?

b) Quais foram as oportunidades de melhoria (ou erros) na parte de reunião de informações?

c) E no resumo?

d) Seria apropriado o mediador apresentar alguns critérios objetivos no resumo?

e) Quais foram as questões identificadas pelos mediadores no resumo?

f) E os interesses?

g) Seria possível alguma validação de sentimentos no resumo?

A C A M A

Informações confidenciais a Dona Amélia (ou Sr. Amélio)

Você procurou a empresa Cama, Mesa & Banho Ltda. para comprar uma cama nova, onde foi muito bem atendida. Vinha guardando uma parte de sua aposentadoria para adquirir uma nova cama, pois a cama anterior já era muito velha e provocava dores em sua coluna.

Dando uma entrada no valor de R\$ 600,00, obrigou-se a pagar o restante em 6 prestações de R\$ 50,00. A mercadoria foi entregue com 10 dias de atraso e com uma série de problemas que frustraram intensamente a compradora. Você alega que o verniz da cama que estava na loja era brilhante e a cama que lhe entregaram veio pintada com verniz fosco. Além disso, um dos pés da cama é visivelmente mais curto que os demais, provocando a instabilidade desse móvel. Por fim, as ripas do fundo da cama estão empenadas, o que provoca uma curvatura no colchão, tornando muito desconfortável a sua utilização.

Inconformada com o móvel que recebera, retornou à loja, exigindo a troca da cama por uma que fosse idêntica à que estava exposta quando da compra. Depois de muita confusão, um funcionário, nervoso e impaciente, gritou, dizendo que o produto que ele havia vendido era perfeitamente igual ao que lhe foi entregue. Muito aborrecida com a maneira com que foi tratada, com o fato de na hora da venda ter recebido uma atenção muito melhor do que essa, e insatisfeita com o tom de voz que lhe foi dispensado, exigiu a presença do gerente, chamado Agenor. O jovem gerente foi mais polido que seu colega, todavia argumentou que a troca não seria feita naquele momento, pois iria

averiguar em que momento poderia ter ocorrido a causa dos defeitos. Já exaltada, você saiu da loja ameaçando procurar o PROCON.

No dia seguinte, você encontrou um conhecido que lhe contou que o Tribunal de Justiça tem um projeto de mediação pré-processual e que esta é uma boa opção para solucionar conflitos dessa ordem. Para você, todo esse processo foi muito desgastante, pois, de certa forma, essa cama era seu sonho de consumo. Assim, você continua bastante irritada com a forma como foi atendida pelo funcionário na ocasião em foi reclamar da cama e pela não predisposição do gerente em efetuar a troca, haja vista que os defeitos eram facilmente perceptíveis. Você não pretende cooperar em nada e se irrita só de lembrar do ocorrido. A menos que Agenor se mostre disposto a trocar a mercadoria por uma com as especificações por desejadas e que seu colega se retrate com a cliente, você está disposto a procurar a Defensoria Pública para tentar no Judiciário uma solução para essa questão.

Prepare-se para a mediação.

A CAMA

Informações confidenciais a Agenor

Você é gerente da empresa Cama, Mesa & Banho Ltda., onde já trabalha há alguns anos e está acostumado a lidar com todo tipo de reclamações envolvendo os clientes e a empresa e seus produtos. Certo dia, foi procurado por uma senhora bastante exaltada que dizia ter comprado em produto e ter recebido outro em seu lugar. Na verdade, a cliente, D. Amélia, havia comprado uma cama e alegava que o produto tinha sido entregue com atraso, com ripas empenadas, um dos pés mais curto que os outros e, por fim, um verniz que revestia o móvel não correspondia ao encomendado. Além disso, a senhora dizia ter sido muito mal atendida por um dos funcionários da loja.

Utilizando-se de sua habilidade para lidar com clientes, você tentou acalmar a compradora, dizendo que a loja iria realizar uma averiguação para identificar a causa dos problemas, o que levaria alguns dias. Muito irritada, D. Amélia saiu da loja afirmando que procuraria auxílio competente para ter seus direitos assegurados.

Posteriormente, fazendo a investigação dos defeitos, você constatou que a transportadora terceirizada havia falhado, pois entregaram o produto com dez dias de demora, além de não proporcionarem uma montagem adequada. A prestadora já reconheceu a falha e restituiu a empresa Cama, Mesa & Banho pelos atrasos e pelo descuido com a mercadoria. Apesar de possuir autoridade

para resolver a questão, você não aceita que tenha havido erro da empresa quanto ao verniz utilizado; afirma que a cliente não se atentou para o devido preenchimento da ficha que especifica as características da cama (modelo, cor, tamanho etc.). Apesar de poder efetuar a troca, você recebeu enfáticas recomendações de seus superiores para evitá-la e oferecer apenas reparos necessários à correção da estrutura física do móvel. Isso porque esses reparos na grande maioria das vezes resolve o problema ocorrido no transporte ou na montagem.

Prepare-se para a mediação.