



FOTO: STUDIO A3 - ANDRE GODDY

O consumidor se irrita. E as marcas levam a culpa

Frustrar ou machucar pessoas pode não ser a única consequência nociva das embalagens difíceis ou perigosas de manusear. Soluções alternativas buscam espaço no mercado

Por Guilherme Kamio

Dono da maior loja de vendas pela Internet do mundo, a Amazon, o americano Jeff Bezos não se conformou com o trabalho tortuoso que encarou numa manhã de Natal. Pai de quatro filhos pequenos, Bezos não teve saída senão recorrer à tesoura e ao canivete para livrar suas caixas e blisters os brinquedos ganhos pela criança de. Mesmo assim, perdi dez minutos com cada embalagem", conta o empresário numa matéria recente do *The New York Times*. Poderia ser pior. A cada ano, cerca de 6 mil americanos vão parar em pronto-socorros

devido a acidentes com embalagens difíceis de abrir. Depois de sentir o drama na própria pele, Bezos decidiu lançar um programa de embalagens "livres de frustrações".

Funciona assim: a Amazon aparelha fornecedores e pede a eles que substituam embalagens consideradas problemáticas - blisters, caixas com laços de arame e recipientes com fechos de plástico moldado, por exemplo - por singelas caixas de papelão ondulado com enchimentos protetores. Os dezenove best-sellers do site, fabricados por empresas como Fisher-Price, Mattel e Microsoft, já são despachados "soltos"

para o consumidor. "Pode levar muitos anos, mas queremos oferecer todo o nosso catálogo de produtos em embalagens à prova de frustrações", afirma Bezos.

A iniciativa fez enorme barulho nos Estados Unidos, onde a indignação com invólucros inamistosos e perigosos ajudou a cunhar a expressão *wrap rage*, ou "ira contra a embalagem", em tradução livre do inglês. Os milhares de parabéns recebidos pela Amazon evidenciam como, apesar dos esforços de muitas indústrias em oferecer produtos mais convenientes e amigáveis, com extraordinário amparo dos fabricantes de embalagem, ainda há muitos problemas a resolver. Certos sistemas de acondicionamento, por exemplo, resistem à antipatia da população e ao apelo de propostas alternativas, muito embora ninguém duvide que a insatisfação quanto aos seus desempenhos iniba recompras.

Um alvo habitual das reclamações dos consumidores são os blisters plásticos do tipo concha (clamshell). A fim de garantir inviolabilidade a pequenos apetrechos eletrônicos nos quais são largamente empregados, valiosos e visados pelos gatunos do varejo de auto-serviço, tais invólucros são muitas vezes confeccionados com chapas grossas de PVC ou de PET, seladas a quente nas extremidades. Resultado: embalagens inexpugnáveis pelas mãos, que exigem ferramentas incisivas para suas aberturas, em operações que volta e meia produzem aparas cortantes. Acidentes são frequentes.

"É ruim ter que usar tesoura, estilete ou faca para abrir esse tipo de embalagem, mas é preciso ressaltar que ele só prospera por necessidade", adverte Filipe Carrieri, coordenador de marketing da Formar, empresa especializada em termoformagem e vacuum forming e uma das maiores fabricantes de blisters clamshell do Brasil. "Se

Anúncio

Um exemplo de embalagem "livre de frustrações" da Amazon. À direita, a embalagem original do produto



não houvesse motivo, os clientes obviamente não gastariam com equipamentos, mão-de-obra e insumos em busca de inviolabilidade". Carrieri faz questão desse parêntese para explicar que a Formar oferece blisters com um sistema de abertura fácil, propiciado por um desenho micro-serrilhado aplicado no verso das embalagens.

Produzido com uma faca especial importada da França, o dispositivo permite a acomodação de um dedo, numa cavidade, para a obtenção de um acesso ao produto acondicionado nas conchas com um movimento de alavanca. "Esse atributo não impede violações, mas as deixa evidentes e fica discretamente posicionado nas costas das embalagens", explica Carrieri. A ideia caiu no gosto de operadoras de telefonia como Oi e Claro, que a utilizam para acondicionar seus cartões SIM (chips para aparelhos celulares).

Da americana MeadWestvaco vem outra abordagem inteligente para os blisters-concha, a Natralock. Trata-se da conjugação de cartelas feitas com um papel cartão especial,



Conchas com micro-serrilha para abertura fácil: opção da Formar que faz sucesso em chips para celulares



Natralock propõe substituição da concha por cartelas que alegadamente balanceiam proteção e facilidade de abrir. Acima, um exemplo de troca, com o resultado à direita

dotado de tratamento químico que garante selagem resistente, com filmes ou berços plásticos de PET. Como reduz o uso de plástico em até 60% e emprega papel embarcado com 50% de material reciclado, o conceito é propagandeado como ambientalmente vantajoso. Segundo a MW, o cartão, laminado, é inviolável e impede furtos nas lojas, mas pode ser facilmente rompido nos lares com uma tesoura. "Ao contrário do plástico, o cartão, quando cortado, não revela bordas cortantes"¹, diz a fornecedora.

A Natralock roda em linhas convencionais de blisters clamshell sem modificações radicais, e está disponível para empresas brasileiras através da Rigesa, subsidiária da MW. Fábio Fróes Marcelo, gerente nacional de vendas de Embalagens ao Consumidor da Rigesa, vislumbra boas chances de a tecnologia engrenar por aqui caso o dólar se sustente nos patamares mais valoriza-

Como evitar problemas

Adriana Pereira, do Procon-SP, lembra de três aspectos importantes no desenvolvimento de apresentações de produtos.

Pesquisa. "Há diversos canais para as empresas captar informações, pesquisando quais embalagens são bem-avaliadas e quais são alvos de insatisfação do consumidor. Um desses canais é o Procon."

Teste. "Baterias de estudos e avaliações podem ajudar a antecipar futuras inadequações das embalagens. Muitos aspectos considerados óbvios podem não sê-los para a maioria da população."

Oriente. "Instruções de como abrir e manusear as embalagens são fundamentais. É importante utilizar guias pictóricos e ilustrações, pois eles são compreendidos mais facilmente e por mais pessoas."



Utilização da Natralock para o acondicionamento de caneta

dos dos últimos meses. "Ocorre que uma parte expressiva dos produtos que vemos em conchas é importada e já chega aos pontos-de-venda em sua embalagem final", lembra o profissional. "Mas, pelo aumento de consumo observado nos últimos anos, percebemos que há grande potencial para as indústrias internalizarem a produção de itens antes trazidos de fora, como já vem acontecendo, entre outras, nas indústrias de cosméticos e de eletrônicos."

Outra embalagem muito lembrada como um estorvo pelos consumidores é o filme cristalino de polipropileno biorientado (BOPP) utilizado como sobrec-embalagem de estojos de CDs, DVDs e outras mídias. (Jô Soares tornou-se célebre por usar um anel, com saliência pontiaguda, para romper os CDs dos artistas convidados do seu programa de entrevistas na TV). "No caso específico dos CDs de áudio, a contração das



Anúncio

margens e a pirataria são as razões alegadas pela indústria fonográfica para evitar qualquer aprimoramento nos envoltórios", explica Tadeu Margaria, gerente-geral da Payne, referência em fitilhos auto-adesivos para fácil abertura de embalagens - acessório que resolveria a inconveniência do *overwrap* de CDs. "Mas há também produtos que enfrentam problemas similares, como os cigarros, que não abrem mão do dispositivo", lembra o profissional.

Margaria relata que, com a intensa atividade econômica, o uso de fitilhos cresceu expressivamente no Brasil nos últimos anos. Uma recente difusão ocorreu no segmento de guardanapos de papel, puxada pela adesão de clientes importantes como a Melhoramentos Papéis (linha Kitchen). Nem tudo, porém, são flores. O executivo da Payne lamenta recuos em cases importantes de aplicação de fitilhos - entre eles o dos envoltórios de uma linha de papéis para escritório e o das caixas de um famoso amido de milho. "Alguns clientes alegam que não houve

Formar
(11) 2191-3655
www.formar.com.br

MeadWestvaco
+1 (877) 727-6323
www.natralock.com

Payne
(11) 5523-2312
www.payne-worldwide.com

Procon
(11) 3824-0446
www.procon.sp.gov.br

Rigesa
(19) 3707-4000
www.rigesa.com.br

Turner-Duckworth
+1 (415) 675-7777
www.turnerduckworth.com



Guardanapos: campo de recente difusão dos fitilhos

FOTO: CARLOS OLIVEIRA - BLOCO DE COMUNICAÇÃO

resposta satisfatória do consumidor. Mas muitas vezes não comunicam a adoção nem a exploram como ferramenta de marketing", diz Margaria. A sugestão, no limite, funciona também como um alerta: muitos acidentes com embalagens decorrem da falta de orientação ao consumidor. Até mesmo quando a intenção é das melhores.

"Anos atrás, ocorreu um surto de queixas de consumidores que se machucavam ao manusear incorretamente as tampas de abertura fácil de algumas latas de atum", rememora Adriana Cristina Pereira, assistente de direção da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor de São Paulo (Procon-SP). Após serem notificadas pela entidade, as fabricantes das marcas acusadas passaram a imprimir nas tampas instruções claras de como fazer o movimento de alavanca do dispositivo de modo correto e seguro.

Adriana explica que os acidentes de consumo envolvendo embalagens são monitorados por um departamento do Procon chamado Câmara de Estudos Permanentes de Acidentes de Consumo (Cepac), e só redundam em notificações e recalls quando a coisa é feita - isto é, grandes volumes de reclamações sugerem perigo à população. Casos desse tipo, porém, são episódicos. "O consumidor brasileiro geralmente prefere não se envolver em embates e não perder tempo reclamando de acidentes com produtos de rápido consumo", reflete o profissional do Procon. "Mas isso não quer dizer que o consumidor é complacente com produtos e embalagens inadequadas. Experiências ruins, claro, são levadas em conta nas suas decisões de compra."

Alavanca mais suave e segura

O saca-rolha e os abridores de tampinhas crown e de latas vêm ganhando companhia, nos últimos anos, de ferramentas que buscam facilitar a interação dos consumidores com outras embalagens - mais modernas, mas igualmente complicadas de abrir. Em outros países já existem, por exemplo, diversos modelos de estiletes especiais para a abertura de blisters do tipo concha. Uma novidade, inventada no Reino Unido pela Boa Housewares,

é o Canpull. Trata-se de um apetrecho que funciona como prolongamento para anéis de abertura de tampas de latas metálicas. O produto evita acidentes e reduz o esforço para alavancar a peça, motivo de reclamação de muitos consumidores da terceira idade. A embalagem na qual o Canpull é vendido, que ilustra a forma de aplicação numa lata, foi desenvolvida pela renomada agência de design britânica Turner-Duckworth.



Embalagem do Canpull mostra como utilizá-lo em latas com tampas easy open