McDonald's enfrenta revolta das franquias

Lojistas dos EUA dizem que rede subiu taxas para inflar seus lucros e agradar investidores

Leslie Patton
BLOOMBERG NEWS / CHICAGO

O McDonald's, que já enfrenta dificuldade para crescer nos Estados Unidos, se depara agora com um princípio de revolta entre seus franqueados. Segundo os operadores de lanchonetes, a companhia tem cobrado taxas cada vez mais altas – incluindo as de aluguel, treinamento e software – para melhorar seus resultados finais.

Os custos crescentes vêm tornando os franqueados, que operam quase 90% das mais de 14,1 mil lanchonetes nos Estados Unidos, menos inclinados a renovar contratos e abrir novas lojas, o que potencialmente limita as vendas.

"O McDonald's vem fazendo tudo o que pode para passar os custos para os operadores", disse a franqueada Kathryn Slater-Carter, que em junho reuniu-se com outros operadores de lojas para discutir maneiras de pressionar a rede a reduzir valores.

"Foco demais em Wall Street não é uma boa coisa no longo prazo. Não é uma atividade tão lucrativa quanto costumava ser", disse Kathryn, que apoia a aprovação de uma nova lei que exija padrões mínimos de tratamento aos franqueados. Essa legislação, em fase de discussão, também permitiria que os franqueados passem a se associar livremente com proprietários de outras lanchonetes.

Indagada se o McDonald's está transferindo seus custos para os franqueados, Heather Oldani, porta-voz da cadeia, disse, em e-mail, que a rede "trabalha continuamente com as operadoras/proprietárias" para garantir que a rede ofereça "uma excelente experiência para nossos clientes, o que envolve investimentos em treinamento e tecnologia".

Lee Heriaud, que preside o Conselho Nacional de Líderes, grupo de franqueados que se reúne com executivos da cadeia para debater ideias e preocupações, participou de encontros com a cadeia de fast-food. Heriaud recebeu da porta-voz da rede um comunicado por e-mail que classificou as reuniões entre o McDonald's e os franqueados de "produtivas" e com o espírito de manter o "diálogo aberto".

● **Insatisfação**
"Foco demais em Wall Street não é uma boa coisa no longo prazo. Não é uma atividade tão lucrativa quanto costumava ser."
Kathryn Slater-Carter
FRANQUEADA DO MCDONALD'S

No entanto, uma carta elaborada pelos franqueados, de 11 de abril, mostra a deterioração das relações. "Muitos de vocês afirmaram não sentir que a alta direção da cadeia não entende as pressões econômicas que enfrentamos", diz a carta.

Conflitos. Esta não é a primeira vez que a maior cadeia de lanchonetes do mundo entra em conflito com os franqueados. Nos anos 1990, a rede vendeu um grande número de franquias nos Estados Unidos, canibalizando os parceiros já existentes. disse Dick Adams, ex-proprietário de uma loja McDonald' s e consultor em San Diego, na Califórnia.

Pressionada pelas franqueadas, a empresa freou a expansão. Em 1998, ela abriu 1.130 novas lanchonetes; em 1998 o número foi reduzido para 92. "Foi a época em que o moral dos franqueados estava baixo e todos se sentiam extremamente contrariados", disse Adams. "Estamos na mesma situação agora".

Hoje, a tensão entre a cadeia sediada em Oak Brook, Illinois, e operadores das suas lojas coincide com a luta da companhia para crescer em meio a sinais ainda duvidosos sobre a aceleração econômica dos Estados Unidos. Em 22 de julho, as ações da companhia caíram 2,7%, a mais acentuada em nove meses, quando os lucros e receitas do segundo trimestre ficaram abaixo das previsões dos analistas. O CEO da rede, Don Thompson, disse que a debilidade econômica afetará os resultados do ano como um todo.

A maior parte da receita gerada pelo McDonald's, que terceiriza a administração da maior parte das suas lanchonetes nos Estados Unidos, veio das suas franqueadas. A receita das franquias, que inclui aluguel e royalties, aumentou 8% ao ano, na média dos últimos cinco anos, ao passo que a receita das lojas subiu 4%. As vendas individuais das lanchonetes da rede nos Estados Unidos chegam a US$ 2,5 milhões por ano, aponta a empresa de pesquisa Technomic Incorporated.

DAMON WINTER/THE NEW YORK TIMES

Desânimo. Com dúvida sobre recuperação dos EUA, resultado do McDonald's no 2º trimestre ficou abaixo da expectativa

90% das **14,1 mil lojas** do McDonald's nos Estados Unidos são administradas por **franqueados**, que denunciam uma alta média de **8% nas taxas** cobradas pela rede

Fonte: O Estado de S. Paulo, São Paulo, 9 ago. 2013, Economia & Negócios, p. B14.