

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

O PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS CONSUMIDORES NO CASO DO DESABASTECIMENTO DE COMBUSTÍVEIS NO BRASIL

CHARLES EMMANUEL PARCHEN

Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Professor Titular do Centro Universitário Curitiba – UNICURITIBA.

TANIA SAVARIEGO

Graduando em Direito pelas Faculdades Integradas Santa Cruz de Curitiba.

OBJETIVOS DO TRABALHO

A observação da recente celeuma nacional causada pelo desabastecimento de combustíveis que, por sua vez, teve como origem a paralisação massiva de caminhoneiros empregados e autônomos é ponto de partida do presente estudo de caso. O mesmo tempo por escopo estudar o processo de tomada de decisão de consumidores em um cenário específico de crise, qual seja, o já citado desabastecimento.

Com efeito, as intermináveis filas em postos de gasolina que inclusive levaram diversas pessoas a dormir por mais de um dia dentro de seus automóveis, tudo com o intuito de conseguir um pouco de combustível, serviram a mostrar que, quando o assunto é a tomada de decisão dos consumidores em um cenário de crise, esta é não racional, estando calcada em elementos essencialmente emocionais, como por exemplo o medo¹.

¹ Neste sentido é a reportagem do Jornal O Estado de São Paulo denominada “**População está com medo, dizem os especialistas**”. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2018/05/29/populacao-esta-com-medo-dizem-especialistas.htm>. Acesso em 29 mai. 2018.

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

Estas decisões emocionais, logo, não racionadas, e potencializadas por emoções como pavor, medo, angústia e outros, tem o condão de causar distorções cognitivas que se refletirão no agir impensado, irrefletido e compulsivo.

No caso do desabastecimento de combustíveis, observou-se um claro efeito manada de pessoas que, mesmo sem precisar abastecer seus automóveis, correram desesperadas aos postos de gasolina, causando, além de tumulto, filas e brigas, o completo esgotamento dos combustíveis em menos de 24 horas².

Contribuíram decisivamente para a ocorrência destes problemas, a mídia impressa e televisionada que, no tratamento jornalístico da crise, adotou um teor pessimista, ameaçador e amedrontador de um cenário pacífico a curto e médio prazo.

Também ajudou no agravamento da questão o fato de não ter havido, por parte de postos de gasolina, qualquer critério de controle ou filtro na hora do abastecimento; inclusive, várias pessoas a pé formaram filas enormes portando galões não mão, apenas para fazer estoque de combustível, algo que é, inclusive, vedado pela legislação brasileira. Desta forma, muitas pessoas que realmente necessitavam do combustível, porque seus automóveis estavam muito próximo da “reserva” ou de ficar sem ter como rodar, ficaram obliteradas de abastecer seus veículos. A título de exemplo, importante citar episódios onde diversas ambulâncias, viaturas de polícia e automóveis de serviços essenciais ficaram parados, sem prestar serviços à população³.

Com a falta de combustíveis, um importante efeito reflexo começou a ser sentido: diversas empresas, faculdades, escolas e organizações foram obrigadas a encerrar ou suspender suas atividades temporariamente, ampliando o cenário de crise

² Vide matéria jornalística denominada **“Motoristas fazem filas em postos por medo de falta de combustível.”** Disponível em: <https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2018/05/23/internas_economia,961193/motoristas-fazem-filas-em-postos-por-medo-de-falta-de-combustivel.shtml>. Acesso em: 29 mai. 2018.

³ PORTAL GLOBO.COM. **“Falta de combustível limita circulação de ambulâncias e cancela cirurgia em alguns estados; preocupação é nacional, dizem entidades”**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/noticia/falta-de-combustivel-limita-circulacao-de-ambulancias-e-cancela-cirurgia-em-alguns-estados-preocupacao-e-nacional-dizem-entidades.ghtml>>. Acesso em 29 mai. 2018

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

e contribuindo para o caos e insegurança que, a esta altura, já se encontravam instalados em todo o território nacional⁴.

Os impactos econômicos, financeiros e sociais de tais atos repercutiram ao redor do Globo e serão sentidos na economia brasileira por muito tempo: notícias de jornais dão conta da ordem de R\$ 26.5 bilhões em perdas⁵. Fica evidenciada, assim, a importância do tema a ser abordado.

METODOLOGIA UTILIZADA

O estudo tem por base a pesquisa explorativa através do método dedutivo e fenomenológico, tendo por base um estudo de caso específico, que é a ocorrência do desabastecimento de combustíveis no Brasil causado pela greve dos caminhoneiros empregados e autônomos no ano de 2018. Esta metodologia se faz necessária para se poder afirmar ou refutar a hipótese de que foi a (má)tomada de decisão do consumidor, influenciado de maneira decisiva pela mídia, que contribuiu cabalmente para a ocorrência da falta de combustíveis em todo o território nacional.

REVISÃO DE LITERATURA

Dentre vários autores, quem escreveu com propriedade sobre a ocorrência do chamado efeito manada e o processo de tomada de decisões não racionais foi Cass

⁴ Sobre os reflexos do desabastecimento, vide matéria de Internet denominada: **“Escassez de combustíveis e indústrias paradas: veja os impactos da greve dos caminhoneiros no RS”**. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/economia/noticia/2018/05/escassez-de-combustiveis-e-industrias-paradas-veja-os-impactos-da-greve-dos-caminhoneiros-no-rs-jhjb80ke0aov01qoh4wc2e5d.html>>. Acesso em 29 mai. 2018.

⁵ PORTAL GLOBO.COM. Disponível em:<<https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/em-8-dias-de-greve-quase-r-265-bilhoes-deixam-de-circular-na-economia-brasileira-diz-estudo.ghtml>>. Acesso em 29 mai. 2018.

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

Sunstein, em suas obras *Infotopia: How Many Minds Produce Knowledge*⁶ e *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*⁷.

Estas obras, portanto, serão o marco teórico da pesquisa, que ainda se encontra em sua fase inicial e portanto, não foi concluída. Com efeito, percebe-se claramente da ocorrência do desabastecimento de combustíveis que a coletividade de pessoas, através da tomada de decisão não raciocinada e irrefletida, foi a grande contribuidora e responsável pelo problema da falta de combustíveis nos postos de gasolina. Esta é a hipótese que se pretende confirmar ou refutar.

O estudo das obras de Cass Sunstein se faz importante também para compreender o papel da mídia impressa e televisionada que, no cenário da greve de caminhoneiros, foi a grande indutora de comportamentos errados da população, na medida em que veiculou, incessantemente, reportagens de cunho pessimista e claramente alarmantes e amedrontadoras.

Logo, na análise do processo de tomada de decisões e seus impactos para a economia, o estudo de caso utilizará dos conceitos e características da economia comportamental (*behavioral economics*) previstos em artigos de Herbert A. Simon, tais como *A Behavioral Model of Rational Choice*⁸ e do ganhador do prêmio Nobel de Economia de 2017, Richard Thaler, tais como *From Homo Economicus to Homo Sapiens*⁹.

Estas obras ajudarão a compreender que a racionalidade do ser humano é limitada, e, portanto, seu processo de tomada de decisões nunca será perfeito e tenderá a ser cognitivamente equivocado toda vez que emoções como o medo, ainda mais quando exacerbadas por cenários de crise e/ou pela mídia, fortemente impactarem as escolhas através da adoção de gatilhos mentais que encurtam ou enganam o processo de tomada de decisão. Esta afirmação, própria da *behavioral*

⁶ SUNSTEIN, Cass. **Infotopia: How Many Minds Produce Knowledge**. Oxford University Press. 2006.

⁷ SUNSTEIN, Cass. **Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness**. Penguin Books. 2009.

⁸ Disponível em: < <http://www.math.mcgill.ca/vetta/CS764.dir/bounded.pdf>>. Acesso em 29 mai. 2018.

⁹ THALER, Richard H. **From Homo Economicus to Homo Sapiens**. Journal of Economic Perspectives—Volume 14, Number 1—Winter 2000. Disponível em: < <https://faculty.chicagobooth.edu/richard.thaler/research/pdf/homo.pdf>>. Acesso em 29 mai. 2018.

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

economics, contrapõe-se cabalmente à ideia propagada nas tradicionais teorias econômicas do Direito, a respeito da possibilidade de uma tomada de decisão que implique em escolhas utilitaristas e racionalmente explicáveis¹⁰. Neste sentido: “Por algumas barreiras psicológicas e fisiológicas enfrentadas pelos sujeitos não podemos dizer que a opção escolhida será igual àquela que possui maior utilidade, ou mesmo aquela que responde ao objetivo do sujeito econômico”¹¹.

RESULTADOS OBTIDOS OU ESPERADOS

A análise do comportamento do consumidor, tendo o caso do desabastecimento de combustíveis como pano de fundo, se faz necessário para a correta compreensão de parte da crise social e econômica instalada no Brasil. O estudo tem por escopo identificar as causas que motivaram o já mencionado efeito manada e também cunhar possíveis soluções para o problema com base na *behavioral economics*, na medida em que se percebe claramente que a clássica teoria da escolha racional não é a mais adequada a explicar o intrincado e complexo cenário de relações humanas pós-modernas. Criticando a teoria racional clássica, Cesar Santolini assevera a limitação e deficiência dela por sua inabilidade em “prever comportamentos futuros”¹² e também pelo fato de suas previsões não serem plausíveis.

Preliminarmente, portanto, os resultados obtidos (e na medida em que o estudo ainda não se encontra concluído) levam a crer pela ratificação da hipótese de

¹⁰ SIMON, Herbert A. **A behavioral model of rational choice**. The Quarterly Journal of Economics Vol. 69, No. 1 (Feb., 1955), pp. 99-118. Oxford University Press. p.99. Disponível em: <<http://www.math.mcgill.ca/vetta/CS764.dir/bounded.pdf>>. Acesso em 29 mai. 2018.

¹¹ FIGUEIREDO, Marcus Vinícius Pansera. **Para além do homo economicus. As contribuições da economia comportamental e institucional para a compreensão do comportamento econômico humano**. Monografia de Graduação apresentada no curso de graduação de ciências econômicas da Universidade Federal de Santa Catarina, 2013. p.27.

¹² SANTOLINI, Cesar. **Behavioral law and economics e a teoria dos contratos**. In Novas tendências do direito do consumidor: rede Alemanha-Brasil de pesquisas em direito do consumidor. Claudia Lima Marques, Beate Gsell (organizadoras). São Paulo: Editora RT, 2015. p. 168/169.

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

que foi o comportamento irrefletido e induzido pela mídia (que amedrontou a população), o responsável pelo desabastecimento de combustível no país.

TÓPICOS CONCLUSIVOS

A conclusão do presente estudo de caso pode servir para originar novos estudos e digressões que contenham alto grau de ineditismo para comunidade jurídica e científica, que, a partir dos resultados do estudo, poderá, por exemplo, inaugurar a discussão sobre a criação de efetivas formas de combate às chamadas *fake news* e também como controlar e filtrar melhor as informações geradas pela mídia quando em cenário de grande comoção nacional, como o que aconteceu com a greve dos caminhoneiros. Ainda, servirá de base para uma reflexão acerca da responsabilidade da mídia no trato das informações e a sua necessidade de sempre enaltecer e privilegiar a construção de um salutar cenário de bem-estar e pacificação social que passe, obrigatoriamente, também pela adoção de uma postura sustentável quando o assunto é a sociedade informacional contemporânea.

REFERÊNCIAS

FIGUEIREDO, Marcus Vinícius Pansera. **Para além do homo economicus**. As contribuições da economia comportamental e institucional para a compreensão do comportamento econômico humano. Monografia de Graduação apresentada no curso de graduação de ciências econômicas da Universidade Federal de Santa Catarina, 2013.

G1. **Em 8 dias de greve, quase R\$ 26,5 bilhões deixam de circular na economia brasileira, diz estudo**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/em-8-dias-de-greve-quase-r-265-bilhoes-deixam-de-circular-na-economia-brasileira-diz-estudo.ghtml>>. Acesso em 29 mai. 2018.

SANTOLINI, Cesar. Behavioral law and economics e a teoria dos contratos. In: **Novas tendências do direito do consumidor: rede Alemanha-Brasil de pesquisas em**

Personalidades Acadêmicas Homenageadas:

Celso Antônio Pacheco Fiorillo (Universidade Nove de Julho - UNINOVE)

Luiz Oosterbeek (Instituto Politécnico de Tomar - IPT)

Wagner Balera (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUCSP)

direito do consumidor. Claudia Lima Marques, Beate Gsell (organizadoras). São Paulo: Editora RT, 2015.

SIMON, Herbert A. **A behavioral model of rational choice.** The Quarterly Journal of Economics Vol. 69, No. 1 (Feb., 1955), pp. 99-118. Oxford University Press. p.99. Disponível em: <<http://www.math.mcgill.ca/vetta/CS764.dir/bounded.pdf>>. Acesso em 29 mai. 2018.

SUNSTEIN, Cass. **Infotopia: How Many Minds Produce Knowledge.** Oxford University Press. 2006.

_____. **Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness.** Penguin Books. 2009.

THALER, Richard H. *From Homo Economicus to Homo Sapiens.* **Journal of Economic Perspectives**—Volume 14, Number 1—Winter 2000. Disponível em: <<https://faculty.chicagobooth.edu/richard.thaler/research/pdf/homo.pdf>>. Acesso em 29 mai. 2018.

VERBICARO, Dennis. Resgatando a importância da transação coletiva de consumo no Brasil. In: **Revista Jurídica – UNICURITBA**, v. 3, n. 48 (2017).