



O pagamento

Alexandre Santos

ALEXANDRE SANTOS

O PAGAMENTO



Copyright© Alexandre José Ferreira dos Santos



EDIÇÕES MOINHO



Organização associada à Câmara Brasileira de
Desenvolvimento Cultural.

Conselho Editorial
Alexandre Santos
Jacinto Almeida
Gérman Cárceres
Caio Porto
Carlos Newton Júnior



Nunca subestime aquilo que passa na
cabeça de um tolo

Ao meu amigo José Luiz Nascimento, que
sempre trata os clientes com respeito e
seriedade

O PAGAMENTO

O prestigioso médico João Américo era um dos proprietários e dirigentes do Hospital Nephrus - uma das principais clínicas nefrológicas do País, responsável por tratamentos revolucionários, inclusive transplantes renais milagrosos. No trabalho, João Américo era um profissional perfeccionista. Em troca da fortuna que lhes era cobrada, seus clientes recebiam o melhor tratamento ao alcance da medicina. Ser cliente do Hospital Nephrus significava estar no 'caminho da cura'.

Fora do hospital, João Américo levava uma vida aparentemente normal e era caracterizado por ser um comprador compulsivo. Destes que fazem o sonho de qualquer vendedor.

Com padrão de renda elevado, além de não ser exigente, João Américo era bastante sugestionável. Crédulo por natureza, ele costumava ser presa fácil dos vendedores. Quando entrava numa loja, jamais saía de mãos abanando. Pelo contrário. Costumava sair das lojas carregado de sacolas e livre de muitos reais na conta bancária. Comprava de tudo, aquilo que queria e, também, [comprava] aquilo que não queria (mas os vendedores queriam que ele comprasse). Às vezes, João Américo fazia compras apenas para agradar aos vendedores.

Acontece que (pouca gente sabia disso), inventando minutos extras na ampulheta, João Américo encontrava tempo na apertada agenda de médico e pesquisador para experimentar todas as compras que fazia, nem que fosse apenas por uns minutinhos. Nestes momentos, procurava desfrutar tudo aquilo que lhe fora oferecido e prometido pelos vendedores. João Américo não tinha dificuldades em gastar tostões adicionais para fazer a compra sugerida pelo vendedor, mas não admitia ser iludido. De memória fotográfica, João Américo lembrava exatamente as palavras dos vendedores e, nelas confiando [confiando nas palavras], esperava vê-las confirmadas.

Se, para convencê-lo (coisa que não era difícil), o vendedor realçava ou atribuía características às mercadorias,

João Américo fazia questão de usufruir cada uma delas [das características prometidas] e não admitia ser ludibriado. Assim, ao calçar um sapato novo, João Américo procurava confirmar e desfrutar o conforto a ele prometido; ao tomar um sorvete, procurava saborear o frescor adicional alardeado pelo garçon; ao vestir o terno novo, se mirava no espelho para confirmar o caimento impecável comentado na loja. Era aí quando, eventualmente, João Américo enfrentava dissabores, pois, se não encontrasse aquilo que o levara a comprar e pagar mais caro pelo produto, explodia picos de raiva. João Américo não admitia ser enganado, pois, no fundo, esperava dos vendedores a mesma honestidade dedicada por ele a seus clientes,

retirando satisfação da satisfação que lhes proporcionava [proporcionava a seus clientes], se alegrando com a alegria daqueles a quem curava (e das suas famílias). Quem o conhecia sabia não ser nada agradável enfrentar a ira de João Américo, pois, quando enfezado, [ele] se transformava e substituía a pele de cordeiro fofo e dócil pela couraça de leão feroz, daqueles que mostram e usam dentes e garras até serem satisfeitos.

Não foram poucas as vezes nas quais vendedores inescrupulosos precisaram trocar mercadorias a ele vendidas por lhe terem feito vendas com base na ilusão permitida pela 'propaganda enganosa'.

Com o tempo, todos os vendedores atuantes nos roteiros e espaços orbitados por João Américo

passavam a conhecer seu jeito de ser e, sabendo da fera com que lidavam, não se arriscavam a passar-lhe gato por lebre. Não havia necessidade disso, pois, sem esforço, eles vendiam tudo o que lhes ofereciam. João Américo comprava, não pechinchava ou regateava preços e, ainda, brindava os vendedores com polpudas gratificações

E o tempo passava do jeito como todos queriam que passasse. João Américo satisfeito com as compras que fazia e os vendedores satisfeitos com as comissões e gorjetas que recebiam.

Belo dia, João Américo decidiu trocar o carro. Na concessionária, logo percebendo que estava diante de um pato, o vendedor Kleiton tratou de depená-lo: depreciou ao máximo carro que João Américo daria como parte do

pagamento, colocou todo tipo de dificuldade para conseguir abatimentos no veículo novo e incluiu o máximo de acessórios extras para ampliar o valor da venda. Como sempre, João Américo não pechinhou. Pagou o que lhe foi cobrado, comprou todos os acessórios que lhe foram sugeridos. Ao apertar a mão do vendedor em sinal da conclusão do negócio, satisfeito, João Américo sabia que, muito em breve, estaria rodando pelas ruas da cidade com seu novo carro - um modelo Sport, preto com detalhes dourados, jantes esportivas, teto retrátil, sistema de som ultra-moderno com dozes caixas e mais uma infinidade de pequenos itens, que tornavam o seu carro único e especial. Cedendo aos argumentos do vendedor Kleiton, João Américo passou na tesouraria da loja e, com a promessa de

receber a 'jóia sobre rodas' (como disse o vendedor) e poucos dias, fez o pagamento adiantado e, com o sorriso cândido do tolos, passou a sonhar com o carrão.

Atiçando a ansiedade de João Américo, os dias passaram e nada do carro ser entregue. Ao final da primeira semana, João Américo ligou e perguntou pelo carro ao vendedor Kleiton. "A sua 'joia sobre rodas' está quase pronta" foi a resposta que ouviu. A resposta se repetiu na segunda, na terceira e na quarta semanas. "A sua 'joia sobre rodas' está quase pronta". A resposta-padrão dada pelo vendedor começou a irritar João Américo. Mas, antes de a explosão ocorrer, chegou o grande dia.

No final da manhã, o e-mail informava que o carro estava pronto para entrega.

Quanta alegria! Finalmente, João Américo poderia desfrutar a sua 'jóia sobre rodas' e, como um garoto prestes a receber o presente, ele se imaginou nas avenidas da cidade, guiando e exibindo o carro preto com detalhes dourados equipado com um montão de sutilezas e avanços tecnológicos. E, sem conter o entusiasmo quase infantil, João Américo correu à loja já no começo da tarde, sendo recebido pelo vendedor Kleiton, que, de pronto, tratou de lhe oferecer acessórios decorativos e serviços adicionais, incluindo seguros contra acidentes e roubos. Desta vez, antes de aceitar tudo o que lhe era oferecido, de tão ansioso, João Américo quis ver o carro.

E sobreveio a decepção.

João Américo não gostou daquilo que viu. Ao invés do carro preto com detalhes dourados, viu um carro vermelho. Não era um carro feio, mas não era o carro que tinha escolhido (inclusive, diga-se de passagem, acatando uma sugestão do vendedor).

- Onde está o meu carro? - num crescendo de raiva, João Américo perguntou por entre os dentes cerrados.

- É este aqui, Dr. João Américo - com o sorriso artificial de sempre, Kleiton apontou para o carrão vermelho. O vendedor não admitiria jamais, mas, lembrado estar fazendo negócios com um cliente extremamente receptivo às suas sugestões e insinuações, na ausência do modelo efetivamente vendido, ele próprio

fizera a nova escolha e mandara preparar o carro vermelho.

- Não é este. Eu comprei um carro preto com detalhes dourados e este não é o carro que comprei - João Américo vociferou.

O mundo começou a mudar e, substituindo o comprador-boboca a quem vendera o carro e tudo mais o que quizera, Kleiton viu surgir outra pessoa.

Como ocorrera das outras vezes que se sentira enganado, João Américo bufou raiva por todos os poros e explodiu:

- Não quero mais carro algum. A compra está desfeita. Quero meu dinheiro de volta - apoplético, João Américo esbravejou.

A confusão foi grande. Do pátio de entregas, a conversa exaltada terminou na sala do gerente de vendas.

- Pouco me importa como vocês vão fazer. Quero meu dinheiro de volta - Pronto! Irredutível, João Américo deu as costas para o pessoal da loja e, resmungando coisas ininteligíveis, bateu à porta rispidamente.

Ninguém sabia, mas, aqueles momentos de extrema tensão tinham disparado um processo que só terminaria com a devolução integral do dinheiro já pago por João Américo. Aliás, sem conhecer o novo João Américo revelado há instantes, num primeiro momento, após o susto inicial, Kleiton imaginou que, como já presenciara de outras vezes, passada a raiva inicial, o cliente insatisfeito se acalma e, ao custo de muita lábia e,

talvez, de alguma compensação, termina por aceitar as coisas da forma como elas eram. Não seria diferente com João Américo, pensou ele, inclusive por se tratar, como ele próprio sabia, de pessoa tão maleável.

Aliás, Kleiton estava disposto a fazer qualquer coisa para recuperar o negócio. Não era só uma questão de brios profissionais. Ele precisava daquilo desesperadamente, pois, além de não ter como repor o dinheiro já gasto por João Américo, Kleiton sabia estar com o emprego em risco. Afinal de contas, sem alguém para honrar o prejuízo, a loja não reconstituiria o carro rejeitado, desaplicando o montão de acessórios nele instalados por suposta autorização do cliente. E, claro, a corrente romperia no elo mais fraco. Não. Kleiton não aceitaria aquela

situação sem reagir. Faria de tudo para convencer João Américo a voltar atrás e aceitar o carro vermelho.

No dia seguinte, logo cedo, Kleiton foi ao Hospital Nephrus.

Não devia ter feito isso. Na realidade, ele não devia sequer ter pensado em ir ao hospital para conversar com João Américo. O novo João Américo não era mais aquele homem cortês e gentil com quem tratara antes.

- Cadê meu dinheiro? - Kleiton ouviu o grito tão entrou na ampla sala da diretoria do Nephrus.

Vendo desmoronar o discurso que alinhavara para tentar aplacar a raiva do comprador insatisfeito, Kleiton desistiu da basófia e, já sem a pose adquirida como vendedor de elite,

sucumbiu à realidade e, com a humildade possível, reconheceu:

- Dr. João Américo, eu não tenho como lhe devolver o dinheiro.

- Isto é o que você pensa - ato contínuo, como se cumprisse um procedimento corriqueiro, João Américo sacou o telefone e, sem esperar qualquer resposta além do 'alô', de praxe, comandou - Mande a equipe de suporte e recepção. Temos um provável doador.

O vendedor não ouviu o diálogo na íntegra, mas compreendeu o sentido da conversa e, vestindo, a carapuça do 'provável doador', estrilou:

- O que é isto, Dr. João Américo? Eu não sou doador de coisa alguma.

- Depende, Keiton. Você me deve muito e vai pagar de uma forma ou de

outra - disse o médico, já sacando um formulário aberto com o título 'Características do Doador'.

Kleiton esbugalhou os olhos e, sem dizer qualquer coisa, saiu em louca disparada do hospital.

Meia hora depois de chegar em casa, ainda esbaforido da corrida desde o Hospital Nephrus, atendeu o interfone e soube pela voz do porteiro que 'um médico' queria falar com ele. Controlando a súbita palpitação, desconversou uma desculpa qualquer e fugiu pela área de serviços. Sem alternativas, Kleiton saiu de casa e, alegando, inicialmente, "estar visitando clientes", abandonou o trabalho.

No dia seguinte, soube pelos telefonemas feitos para a loja, não só das frequentes ligações do Dr. João Américo no seu encalço, mas também

das visitas de funcionários do Hospital Nephros, que o procuravam com insistência. E Kleiton se viu alvo de uma caçada humana.

Pelos próximos três dias, completamente apavorado, Kleiton vagou pela cidade, passando as manhãs e tardes em caminhadas a esmo, para aqui e para ali, de praça em praça, fugindo da própria sombra, pernoitando madrugadas insones em hotéis baratos. Quando a cidade dormia, alternando momentos de vigília com pesadelos, Kleiton sonhava com sua última conversa com o Dr. João Américo. Se pudesse voltar no tempo, teria evitado qualquer negócio com ele. Teria repudiado às vezes nas quais sonhara em encontrar um cliente-pato. Melhor, teria evitado a profissão de vendedor. Talvez fosse mais seguro ser

motorista, açougueiro ou carteiro. E, pensando nestas coisas, Kleiton dormiu. Dormiu como uma pedra. Não percebeu, sequer, quando homens com os jalecos brancos e insígnia do hospital Nephrus entraram no quarto e, com a habilidade de para-médicos experimentados o imobilizaram e lhe aplicaram uma droga qualquer.

Quando voltou a si, sentindo a dormência deixada pelas anestésias, Kleiton estava numa sala cirúrgica.

- Pronto. Está feito. Você não me deve mais nada - com a luvas sujas de sangue, o Dr. João Américo lhe abriu o sorriso de sempre.