

Povos Indígenas no Brasil

Fonte Gazeta Mercantil Class.: Kaiapó A 'Uku 42
Data 28 e 30/08/93 Pg.: 19

PRODUTOS DE BELEZA

Os problemas da Body Shop

por Judith Valente
do The Wall Street Journal

A Body Shop não está ficando mais velha graciosamente.

Nos últimos dezesseis anos, o fornecedor de produtos "naturais" para limpar, embelezar e acariciar a forma humana cresceu de uma única loja na Inglaterra para um negócio de US\$ 250 milhões com lojas em 41 países. Mas a companhia se defronta agora com problemas em várias frentes: os lucros estão em baixa; a competição está crescendo; os críticos estão difíceis de contentar; e alguns fundos "verdes" abandonaram as ações da Body Shop International PLC, citando razões financeiras.

A Body Shop recebeu um impulso há semanas, quando ela e seus fundadores, Anita e T. Gordon Roddick, receberam de indenização 276 mil libras (US\$ 414 mil) em um processo por difamação contra uma reportagem de TV no ano passado que contestou sua imagem como uma companhia com consciência social. "Nós nos sentimos vingados", disse o sr. Roddick, "chairman" da Body Shop, depois do veredicto. (A estação de televisão disse que vai apelar).

A dificuldade atual chega em uma época crítica. A companhia acaba de construir um novo escritório de US\$ 1,3 milhão em uma área de 45 acres nos arredores de Raleigh, Carolina do Norte, para supervisionar um grande empurrão no mercado norte-americano. A Body Shop já tem 133 lojas nos Estados Unidos e pretende abrir cerca de cinquenta novas lojas lá, por ano. As ações da Body Shop International em breve serão vendidas nos Estados Unidos.

De certa forma, as dificuldades da Body Shop refletem dores normais do crescimento. Depois de uma orgia de gastos de US\$ 30 milhões em expansão, o lucro da companhia antes dos impostos caiu 15% no

ano encerrado a 28 de fevereiro — para 21,5 milhões de libras (US\$ 32,5 milhões), dos 25,2 milhões de libras (US\$ 37,9 milhões) do ano anterior, apesar de um aumento de 14% em vendas, para 168,3 milhões de libras (US\$ 253,3 milhões) de 147,4 milhões de libras (US\$ 221,8 milhões).

Mas uma ameaça potencialmente maior está nas muitas companhias imitadoras que entraram no mercado de produtos naturais, levantando temores de saturação. Só nos Estados Unidos, a Body Shop — estima que pelo menos vinte lojas copiaram seus produtos e formato. As companhias gigantes de cosméticos agora vendem seus próprios produtos de cuidado pessoal "orgânicos".

A vitória no processo por difamação, recentemente encerrado, deve ajudar a restaurar a imagem da companhia. O programa de televisão contestou a alegação da Body Shop de que nenhum de seus produtos são testados em animais.

Foi uma acusação séria: a estratégia do chefe de marketing da Body Shop é convencer os clientes de que eles não estão apenas comprando produtos de toalete, estão apoiando princípios. Por exemplo, a Body Shop esforça-se muito para que o mundo saiba que dá emprego a meninos órfãos da Índia e compra

ingredientes de empobrecidas tribos no Brasil. E quanto aos testes com animais, o quartel-general da Body Shop, aqui em Littlehampton, terra natal da sra. Roddick, exibe uma foto ampliada do olho ulcerado de um coelho, que a companhia diz ter ocorrido durante um teste de produto de um concorrente.

Os Roddick consideraram a transmissão uma ofensa pessoal. Eles alegam que os produtores deliberadamente buscaram prejudicar a Body Shop,

trazendo como resultado cartas de ódio dos clientes e perda de vendas e lucros. A história registrou que em 1989 a Body Shop parou de etiquetar seus produtos "Not Tested on Animals" (não testado em animais). As novas etiquetas simplesmente dizem "Against Animal Testing" (contra os testes em animais). A mudança se seguiu a revelações de que alguns fornecedores da Body Shop usavam ingredientes que haviam sido testados em animais — exatamente como os fornecedores de outras companhias de cosméticos.

O corte de cinco anos é um padrão aceitável para a maior parte dos fundos verdes, diz Lee Coates, um operador do Ethical Investors Group. Mesmo assim, as ações da Body Shop começaram a cair nas semanas seguintes à transmissão, e depois caíram drasticamente em setembro depois que a companhia previu fracos resultados. Coates diz que as ações da Body Shop "não estão mais no portfólio da maior parte dos trinta fundos que seu grupo opera, o qual segundo ele, se baseia unicamente na economia.

Apesar de seus atuais problemas, a Body Shop ainda se firma como um surpreendente negócio britânico de sucesso. A sra. Roddick, antes professora, moradora de "kibbutz" e "restauranteur", abriu a primeira loja no resort da moda no litoral em Brighton em 1976 depois que seu marido partiu para uma viagem a cavalo de Buenos Aires a Nova York.

Quando o sr. Roddick voltou no ano seguinte — tendo o seu cavalo morrido no Peru — a sra. Roddick não estava mais misturando cremes no porão, nem borri-fando essências aromatizadas na parte de fora da porta da loja para seduzir os clientes a entrar. Hoje em dia, a cadeia Body Shop inclui novecentas lojas da Argentina aos Emirados Árabes.

(* Reproduzido com a permissão do The Wall Street Journal. Copyright Daw Jones — 1993. Todos os direitos reservados no mundo.)

