



## **Honrar a palavra**

No negócio de mobílias usadas, não se pode comprar por catálogo, como se faz com as novas. As pessoas aparecem e o comerciante tem de ir às casas velhas e fazer o seu preço. “Não se pode vender o que não se tem,” costumava dizer o meu pai. Por isso, estas visitas eram de extrema importância para ele.

Quando eu tinha 13 anos, o meu pai ficou sem o gerente da loja, um homem que, com o seu único braço, trabalhava muito mais do que muitas pessoas com os dois. Conseguia, por exemplo, suspender uma cadeira da ponta de uma vara, içá-la no ar e fazê-la deslizar até uns ganchos presos ao teto, bem à vista de todos quantos entravam na loja. Na falta do gerente, o meu pai veio pedir-me ajuda, pedindo-me que ficasse à frente do balcão enquanto ele procedia às visitas do dia, até se encontrar a pessoa certa. A loja tinha dezenas de milhar de objetos. “As pessoas gostam de regatear,” disse-me, “por isso não há preços marcados. Apenas tens de ter alguns pontos de referência.”

Levou-me a dar uma volta pela loja. “Podes vender um pequeno motor por quatro dólares. Por um frigorífico, dependendo do estado em que se encontrar, podes pedir entre trinta e cinco e sessenta dólares. Se tiver congelador, poderás ir até aos oitenta, vá lá, até aos cem dólares, caso esteja em ótimo estado. Se uma junta estiver solta, é para o lixo. Não liguês a riscos ou rachadelas. Os pratos vêm com a mobília e nem sequer os levo em consideração quando lhes atribuo o preço. Poderás vendê-los por um preço simpático, algures entre os cinco e os vinte e cinco centimos.”

Todos os dias depois da escola, voava na minha bicicleta até à loja. Um dia, estava eu a escrever o preço de um prato muito bonito numa tirinha de papel quando o meu pai entrou. Tinha pedido um dólar e o comprador não hesitou. Fiquei todo contente. O meu pai viu o que eu estava a fazer, virou-se para o

cliente e disse, “Que bela pechincha leva aí! O meu empregado fez--lhe o preço e é esse o preço certo.” Mais tarde, perguntei ao meu pai, “Porque é que o pai disse aquilo?”

Tratava-se, pelos vistos, de um prato antigo que valia umas boas centenas de dólares. Fiquei descoroçoado. Tanto que me esforçava por dar o meu melhor. Pelos vistos, em vez de ajudar o meu pai, estava a fazê-lo perder dinheiro.

“Se quisesse, podia ter impedido o negócio,” disse ele. “Estavas a escrever o preço e ainda não tinhas pegado no dinheiro. Além disso, és menor de idade. Só que um judeu honra a sua palavra e a dos seus colaboradores.”

Este incidente haveria de ter uma consequência. Anos mais tarde, a minha mulher e eu tivemos de mandar uma grande quantia de dinheiro para a nossa filha em Israel. Um funcionário do banco aconselhou a minha mulher a enviar o dinheiro através de cheque visado, uma vez que, dessa forma, estaríamos isentos do pagamento de comissões. Quando recebi o extrato bancário, porém, reparei que nos tinha sido debitada uma série de taxas. Decidi, então, ir falar com a gerente do banco e explicar-lhe que um funcionário seu é que nos tinha aconselhado sobre a melhor forma de evitar despesas com o envio do dinheiro. Ouviu-me em silêncio e, no final, disse apenas, “Lamentamos o sucedido, mas acontece que o colega deu uma informação errada.”

Foi então que lhe contei a história do meu pai e de como ele fazia sua a palavra dos seus empregados, honrando-a. Terminei, dizendo, “Isto aconteceu sem que o cliente tivesse sido lesado e tendo o meu pai descoberto o erro antes de a transação ter sido efetuada. Imagine só como ele teria agido se tivesse havido danos! Espero que o meu banco atue no mínimo com a mesma integridade do meu pai.”

Durante todo o tempo em que falei, a gerente não proferiu palavra e assim continuou, enquanto eu aguardava a sua reação. Quando falou, a voz era suave. “O Banco de Comércio Imperial do Canadá não ficará aquém do seu pai,” disse, com toda a dignidade. Prometeu, então, a anulação de todas as taxas indevidamente cobradas.

Enquanto lhe agradecia e me preparava para ir embora, senti-me grato por uma história de integridade ainda ter o poder, nos tempos que correm, de tocar os corações e acordar consciências no mundo impessoal dos negócios.

Rabbi Roy D. Tanenbaum

Jack Canfield, Mark Victor Hansen, Rabbi Dov Peretz Elkins  
*Chicken Soup for the Jewish Soul*  
HCIbooks, Deerfield Beach, 1999  
(Tradução e adaptação)