

## **Instabilidade, hipercomunicação, pobreza, medo: ciclo de vida, reclamações, indenização e protesto**

*Não há outra causa que entre todas seja mais antiga que aquela que, de fato, desde o início da nossa história tem determinado a verdadeira existência da política, a causa da liberdade versus a tirania.*

*Hannah Arendt*

Na introdução do relatório *Un Monde de Ressources Rares*, realizado pelo *Cercle des Economistes* da França e publicado em 2007,



Essa transformação lógica se fundamenta na mudança de escala, através da hiper conectividade humana.

Ainda nos anos 1960, calculava-se que uma pessoa nos Estados Unidos estaria submetida a um bombardeamento de cerca de mil e quinhentas mensagens publicitárias por dia! Os investimentos em publicidade, não apenas nos Estados Unidos, foram multiplicados várias vezes na última metade do século XX e aquele número, estima-se, terá saltado para mais de dois mil e quinhentos anúncios de produtos e serviços todos os dias!

Nos anos 1950, nos Estados Unidos, os célebres programas de televisão de Milton Berle, todas as quintas-feiras à noite, alcançavam 80% de *share* de audiência. Já haviam anúncios publicitários nos intervalos do programa e as autoridades notaram que a pressão do sistema de abastecimento de água em várias cidades era notavelmente reduzido naqueles momentos – as pessoas aproveitavam os intervalos para ir ao banheiro, evitando a publicidade.

Então, as mensagens comerciais eram diretas, bem definidas e departamentalizadas – o contrário do que aconteceria cinquenta anos mais tarde, quando o universo publicitário se tornaria efêmero, volátil, de baixa precisão, largo espectro e essencialmente subliminar.

Uma pessoa que é bombardeada por cerca de dois mil e quinhentos anúncios de produtos e serviços diariamente, como passou a acontecer em boa parte das grandes cidades a partir do início do século XXI, não vê um anúncio mas acaba por ter constituído um imaginário de nuvens de informação.

Surgiram os *pop-ups* e uma imensa invasão de *spams*. Segundo a *TV Ratings* da empresa *Nielsen*, os *pop-ups* cresceram, apenas do primeiro ao segundo trimestre de 2002, de 3,9 bilhões a 5 bilhões de inserções.

Em 2003, diversas pesquisas indicavam que

mais de 40% das mensagens de correio electrónico eram *spam*.

Em 2004, cerca de 75% da população nos Estados Unidos estava conectada à Internet, utilizando a rede durante cerca de três horas por dia em média. Desde então, esse número não parou de subir. Muitas daquelas pessoas eram relativamente pobres – ainda que não se possa comparar com os bolsões de pobreza pesada que se espalham pelo planeta.

Na década de 1980, eram publicados cerca de sessenta mil novos livros todos os anos nos Estados Unidos. Esse número subiu para mais de cento e sessenta mil em 2003. Mas, os índices de analfabetismo funcional eram alarmantes.

Estima-se que cerca de 25% da população mundial no início do terceiro milênio era *totalmente* analfabeta, não apenas em termos *funcionais*.

*A American Management Association,*



qualquer teste.

Em 2007, pais de milhares de alunos no Brasil protestaram, pelas mais diversas formas e nos mais diversos lugares, pelo fato de os seus filhos, então já adolescentes, não serem capazes de ler, escrever ou mesmo de resolver as mais simples operações aritméticas.

John Stuart Mill lembrava que «o valor de um Estado é o valor dos indivíduos que o compõe».

Num mundo em rápida mutação, novos sistemas de ensino não são imediatamente descobertos.

Nos primeiros anos do século XXI, a totalidade dos jovens entre os dezesseis e dezenove anos de idade, na Noruega, possuía e utilizava regularmente telefones celulares, enviando em média cerca de nove mensagens de texto todos os dias.

Entre 1981 e 1985 foram comercializados,



bilhões de pessoas, ainda vivia na mais absoluta miséria, com apenas o equivalente a dois dólares por dia.

Segundo o *1999 Human Development Report, United Nations Development Programme*, em 1820 a relação entre pessoas pobres e ricas no planeta era de 3 para 1. Em 1913 esse número passou para 11 para 1; em 1950, 35 para 1; em 1973, 44 para 1; e em 1992, 72 para 1.

Mas, esse quadro de crescente pobreza trás em si inúmeras contradições. Na África, continente mais pobre do mundo, teve início uma verdadeira explosão de consumo de telefones celulares nos primeiros anos do século XXI. Em 2007, um estudo mostrava que 97% da população da Tanzânia tinha acesso a telefones móveis. Na África do Sul, metade dos utilizadores de telefones celulares pertencia às camadas mais pobres da população.

Em 2008, na China – país que apenas duas décadas antes era classificado como pobre – já









no mundo, nas mais diversas escalas.

No passado, figuras como Dante Allighieri, Luís de Camões ou William Shakespeare eram famosos em círculos de *connaisseurs*, e quando a fama atingia uma escala maior, raramente ultrapassava as fronteiras do seu país. Mesmo Johann Sebastian Bach teria de ser resgatado por Brahms para se tornar mais popularmente conhecido.

Numa sociedade do entretenimento onde participam bilhões de pessoas os milhares de *Goethes*, de *Schopenhauers* ou de *Leonardos* necessitariam de um processo de intensa concentração para uma conseqüente expansão, ou simplesmente desaparecem no todo.

Um pouco na seqüência das brilhantes e proféticas idéias de Galbraith, Massimo Gaggi e Edoardo Narduzzi lançaram em 2006 o livro *La Fine del Ceto Medio*, anunciando a avassaladora emergência das companhias *low cost* e o fim da



Os ideais dessa *classe média*, que fundaram os conceitos de desenvolvimento econômico e social no século XX, eram estabelecidos sobre o sentido de uma expectativa crescente – todos deveriam lutar para *vencer na vida*. Na velhice, a aspiração era estar sob uma verdadeira tutela do Estado.

A antiga classe média foi sendo rapidamente substituída por uma *low power society*, onde as empresas e serviços *low cost* revelavam um novo modelo econômico e social.

Se para a antiga *classe média* existia o direito à reclamação e à indenização, esse direito praticamente deixou de fazer sentido numa realidade *low cost*.

Em novembro de 2003 a IATA – *International Air Transport Association* estabeleceu a *Convenção de Montreal sobre a Unificação de Certas Regras para o Transporte Aéreo de Bagagem*, eliminando



Mas, com os novos meios eletrônicos, qual é o sentido da urgência e da necessidade? Mais do que isso, numa sociedade liderada por um espírito *low cost*, do consumo contínuo, a reclamação deixa de ser possível.

Em 2008, em Nova York, como sempre fiz ao longo de mais de vinte anos, contratei uma empresa de transporte para ir ao aeroporto. Trata-se de um hábito comum na cidade. Com cerca de vinte minutos de atraso, um motorista estava à nossa porta. Notei como, ao longo dos anos, o serviço dessa empresa foi se deteriorando. Naquele início de tarde, fui surpreendido por um motorista vestido com panos coloridos, uma longa barba, sem saber praticamente falar inglês. Tinha deixado o carro numa outra esquina. Levou um tempo imenso para chegar. Quando estacionou, quase se chocou com uma policial que vinha numa viatura pequena. Ele começou, então, uma incompreensível discussão. A policial desistiu e foi embora. Eu não podia atrasar, com o risco de



uma ação judicial contra a empresa, o que não fazia sentido tendo em consideração não apenas ao valor do serviço e os altos custos da acção, mas também pelo tempo perdido com procedimentos legais extremamente burocráticos. Perguntei como eles podiam contratar alguém como aquele motorista. Soube que eles tinham centenas de motoristas e que nem mesmo chegavam a conhecer todos. Tudo era automático. Qualquer um que preenchesse os requisitos iniciais poderia se tornar, automaticamente, motorista daquela empresa. O controle de qualidade funcionava através das reclamações, que não mais existiam. Perguntei se eles não se incomodavam em perder um cliente. «Perder um cliente? Não faz qualquer diferença. Temos milhares de clientes todos os dias» – foi a resposta.

A nova realidade substituiu a indenização e a assistência técnica pelo silêncio ou, no melhor dos casos, pela pura e simples reposição do produto – pois ele é *low cost*.

Uma coisa é reclamar de um produto com defeito cujo preço é elevado. Outra, é reclamar de um produto com defeito vendido aos milhões de unidades cujo preço é quase zero. Quando tal acontece, na maioria das vezes, até mesmo o direito à reclamação deixa de existir.

Da mesma forma, a gigantesca quantidade dos produtos *low cost* também impede, pela sua escala, que haja o antigo conceito de assistência técnica.

Por isso, a antiga idéia de produtos que duram praticamente toda uma vida simplesmente desapareceu. Nada funciona rigorosamente bem. Tudo passou a funcionar bem em termos dos grandes números, em termos estatísticos.

Com uma sociedade de *consumidores contínuos*, todo e qualquer ato de legítima defesa de direitos individuais passou a ser considerado uma ação reacionária contrária ao universo intensamente massificado do *low cost*. Assim,

associado ao entorpecimento gerado pelo consumo contínuo, praticamente desapareceram os protestos públicos – eles passaram a acontecer quando, de alguma forma, o apelo indicava um conteúdo semelhante ao do universo *low cost*. Trata-se de um fenômeno que passou a ser habilmente manipulado pelos antigos grupos pacifistas e de esquerda.

Isto é, os grandes protestos emergem quando a mobilização era feita *de telefone celular a telefone celular* ou *de computador a computador*, com um apelo pouco definido, geral e superficial. Há um grande número de definições e abordagens, por vezes até mesmo contraditórias, para o fenômeno que ficou conhecido como *globalização* – ainda assim, grande parte dos poucos grandes protestos ocorridos nos primeiros anos do século XXI tinham o conceito em baixa definição de *globalização* como a sua principal bandeira.

Quando o objeto do protesto não é algo que vise um universo de baixo custo e participação



social, justiça, corrupção de governantes e assim por diante. Quando acontecem, é com relativo pequeno impacto envolvendo uma pequena parte dos cidadãos, mesmo quando as razões para o protesto são avassaladoramente terríveis.

Os níveis de tributação conheceram aumentos dramáticos, políticos passaram a ser cada vez mais acusados de fraude e enriquecimento ilícito, o nível do ensino se degradou claramente, a justiça se tornou mais politizada, burocrática e lenta, os Estados eliminaram muito do que era o direito à privacidade do indivíduo – mas apenas raramente as pessoas protestaram com veemência contra aqueles acontecimentos.

Sabidamente, John Stuart Mill dizia que «não há uma relação natural entre impulsos fortes e uma consciência fraca. A relação natural é no sentido oposto».