

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 facto, 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, Eric Orsenna dizia: «O mundo de hoje é feito de desequilíbrios potenciais, tensões insuportáveis para os mercados demasiadamente globalizados,

polarização sem equivalente de riquezas, perturbações nos modos de vida, de produção e de consumo que quebram uniformemente fracos e fortes».

A instabilidade e volatilidade da nova sociedade é claramente revelada pela produção e consumo de novos produtos. A cada ano, segundo dados de 2006, surgiam anualmente cerca de dezasseis mil novos produtos nos supermercados Americanos, e a taxa de insucesso era de cerca de 90%. Na Europa, a cada ano, mais de vinte mil novos produtos eram colocados nos supermercados, com uma taxa de insucesso de 95%!

Calcula-se que, no início do século XXI, cerca de 70% dos produtos vendidos em grandes superfícies não permaneciam no mercado por mais do que dois a três anos.

Essa transformação lógica fundamenta-se na mudança de escala, através da híper 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 à casa de banho, evitando a publicidade.

Então, as mensagens comerciais eram

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 iliteracia funcional eram alarmantes.

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

A *American Management Association*, numa pesquisa de 2001, indicou que cerca de 64% dos imigrantes que chegavam aos Estados Unidos

tinham pouca ou nenhuma capacidade de leitura. A *National Adult Literacy Survey* indicava, então, que cerca de 66% a 75% dos Americanos eram *analfabetos funcionais*.

Segundo a *Unesco*, em 2007 ainda existia cerca de um bilhão de pessoas totalmente analfabetas, representando cerca de 26% da população mundial.

Desde a Mesopotâmia, há mais de oito mil anos, os métodos de educação foram sendo cunhados pelo princípio da concentração. Todavia, nos últimos anos do século XX, diversos países começaram a adotar estratégias educacionais voltadas para a dispersão. Essas estratégias determinavam, por exemplo, que os alunos não podiam mais ser sujeitos a provas de avaliação com o objectivo de autorização de passagem para outro período de ensino. A aprovação de capacitação passou a ser automática sem a necessidade de qualquer teste.

Em 2007, pais de milhares de alunos no Brasil protestaram, pelas mais diversas formas e nos mais diversos lugares, pelo facto 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 dezasseis e dezanove 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, em todo o mundo, cerca de seis milhões de

computadores. Entre 2001 e 2006 esse número subiu para quase um bilhão de unidades!

Em 1997, apenas nos Estados Unidos, foram comercializados internamente cerca de trezentos e cinquenta mil leitores de DVD, e foram exportados cerca de quinhentos mil daqueles equipamentos. Cinco anos mais tarde, eram comercializados dezassete milhões de leitores de DVD somente no mercado Americano.

Existiam, em 1997, cerca de novecentos títulos de DVD disponíveis nos Estados Unidos. No ano 2003 já haviam mais de vinte e sete mil títulos de DVD disponíveis naquele mercado.

Nesse cenário de hiper comunicação, nos Estados Unidos, Europa, Canadá, Japão e Austrália entre outros países, morria-se mais por excesso de comida do que por fome no início do século XXI. Por outro lado, nessa mesma época, cerca de metade da população planetária, mais de três mil milhões 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 móveis 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 haviam mais de trezentos e cinquenta milhões de

há alguns anos, foi inaugurado um novo tipo de crime – o assalto gerado pelo acaso. O criminoso não sabe exactamente o que acontecerá, nem conhece a vítima, tudo é surpresa – eliminando, dessa forma, todo o vestígio e, assim, tornando-se praticamente imune aos processos de investigação policial.

A ameaça se torna num acontecimento de espectro contínuo. A *tiranía* passa para o sistema como um todo, sem pessoa ou personagem, livremente distribuída. Com o espectro da ameaça contínua, há igualmente o entorpecimento contínuo.

Ninguém tem poder absoluto, mas todos têm algum poder – todos se tornam pequenos tiranos.

Vai-se a uma loja, por exemplo, e – com raras excepções – se não se comportar como o esperado, o vendedor pode corrigi-lo agressivamente, o que seria uma experiência inimaginável para um cliente

na primeira metade do século XX.

Também o consumo passa a revelar um espectro contínuo – todos tendem a consumir permanentemente. Da mesma forma, tudo vai se transformando rapidamente em entretenimento contínuo.

Não há mais a divisão crítica entre produtor e consumidor, tal como tende ao desaparecimento a longa duração de artefactos.

Nos sistemas digitais, a existência da memória – como espécie de prótese para os sistemas neuronais de memória de longo termo – passa a ser potencialmente infinita, ou de brevíssima duração, simultaneamente. Um paradoxo que praticamente elimina o antigo conceito de *ciclo de vida*. Basta experimentar uma grave falha num computador para viver esse fenómeno paradoxal.

A fama é cada vez mais generosamente distribuída – são cada vez mais pessoas famosas

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 ideias 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 económico 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 económico e social.

Se para a antiga *classe média* existia o direito à reclamação e à indemnização, 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

empresas.

Mas, com os novos meios electrónicos, 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

à indemnização – eu apenas poderia entrar com uma acção judicial contra a empresa, o que não fazia sentido tendo em consideração não apenas o 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 indemnização 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 ideia 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 acto de legítima defesa de direitos individuais passou a ser considerado uma acção reaccionária 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 fenómeno 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 telemóvel a telemóvel* 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 fenómeno 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 objecto do protesto não é algo

que vise um universo de baixo custo e participação geral – e quando a mobilização não acontece de pessoa a pessoa através de uma rede virtual – ele simplesmente não funciona. A reivindicação por uma ideia ou conjunto estável de ideias deixou de fazer sentido para muitas pessoas numa sociedade *low power*.

Pode-se protestar contra as reuniões dos representantes dos países mais ricos do mundo, tal como aconteceu em Génova durante a reunião dos G8 em 2001; ou em fóruns mundiais como o de Porto Alegre; mas os protestos contra a guerra do Iraque foram relativamente poucos e isolados – uma guerra que em poucos anos matou mais de um milhão de pessoas, cuja motivação original foi provada ser falsa e cujo desenvolvimento, segundo um incontável número de artigos de jornais, revistas e vários livros, foi suportado em interesses económicos de um pequeno grupo de grandes corporações.

O mesmo é válido para protestos contra a

