

O problema da dimensão privada das instituições em meio ao consumo colaborativo

André Vouga

Universidade Federal de Pernambuco

Resumo

O consumo colaborativo tem exibido crescente importância no contexto das práticas econômicas vigentes e um dos aspectos mais relevantes na sua análise aparece em seus vínculos com a chamada economia da confiança. Este artigo propõe uma crítica de alguns dos cânones da discussão sobre a construção da confiança a partir da revisão teórica do percurso de sua percepção no contexto de pensamento liberal, buscando uma ruptura com a naturalização corrente de supostas motivações individualistas de fundo em sua articulação. Através da observação das discussões provocadas pelo aplicativo de transporte UBER, pretende-se indicar como essa naturalização funciona como sistema retórico no processo de consolidação de poderes ligados à criação de sistemas institucionais relacionados às suas funções de mediação.

Palavras-chave:

Consumo colaborativo. Economia da confiança. Mediação.

Introdução

Vivemos um momento de intensas mudanças em diversos eixos de negócios derivadas do impacto do chamado consumo colaborativo. Principalmente em nichos onde a capacidade de reordenamento informacional foi capaz de redefinir fortemente os mercados, com exemplos mais visíveis na área do transporte, do receptivo e da logística. Neles aparecem casos onde a introdução de ferramentas organizadoras do contato entre oferta e demanda, seguida da massificação de sua adoção, gerou rupturas em ordenamentos de negócio de antigo estabelecimento, como o das frotas de taxi, o das entregas ou o da hotelaria. Mas as iniciativas de mesma monta já começam a reconfigurar serviços como entregas, limpeza, manutenção residencial, cuidados com crianças e idosos, reforço escolar e até consultas médicas e advocatícias.

O redesenho que eles vêm promovendo tem deixado questões em aberto a respeito da absorção de seus impactos sociais. Uma das mais prementes remete à sua regulação institucional, pensada a partir de suas semelhanças e diferenças em relação às atividades econômicas que estas deslocaram. Assistimos, portanto, a um intenso e



variado processo global de discussão a respeito de como enquadrar socialmente as práticas derivadas dessas mudanças.

Um dos principais aspectos em debate são as dimensões trabalhistas. As discussões remetem aos aspectos legais, a começar em relação ao enquadramento dessas novas relações nas leis já existentes, com processos ora redundando em reconhecimento dos vínculos trabalhistas envolvidos, ora acatando a posição das empresas de que são meras intermediárias de comunicação em relações de consumo (N. A. , 08/06/2017) (N. A. , 06/02/2018).

As empresas envolvidas seguem atuando no sentido de minimizar seus compromissos com as relações econômicas que ajudam a estabelecer e de evitar a perda de sua liberdade de ação. O UBER, por exemplo, tem acionado diversas formas de lobby, através da mobilização eventual de seus motoristas ou clientes como grupos de pressão. Votações recentes no congresso nacional sobre o tema contaram inclusive com a presença do presidente mundial do grupo (N. A. , 09/02/18). Ao mesmo tempo, a empresa também busca dificultar as possíveis fiscalizações que pode sofrer em sua atuação diária através do emprego de algoritmos que busca reconhecer e vedar a ação dos fiscais. (N. A. , 05/02/18)

Uma das dimensões mais relevantes desse problema é que segue como parte essencial dessas formas de consumo algum processo mínimo de estabelecimento de relações de confiança. Além de pôr em contato os fornecedores e consumidores desses serviços, uma outra operação fundamental procedida por essas empresas é funcionar como um elo de confiabilidade entre esses dois pólos. Ali está a chave para que, por exemplo, um passageiro entre no carro de um motorista desconhecido por ele. Elo esse que era desenhado previamente pela certificação do poder público, no caso dos taxis.

Assim se define a importância da chamada economia da confiança, na qual quem fiscaliza o trabalhador é uma entidade amorfa, o corpo de clientes, mediado por índices e algoritmos criados pelas organizações. São esses processos que problematizaremos aqui. Para tal efeito, iremos recuar, nos aprofundando na pesquisa teórica sobre a construção da visão da confiança dentro do senso comum ocidental, retomando as discussões sobre o comportamento em nossa tradição filosófica, revendo aspectos do histórico das análises que incidem sobre as motivações dos atos sociais. Este percurso buscará principalmente relativizar percepções, fortemente arraigadas, que colocam a instrumentalidade individualista como fator preponderante para o norteamento das ações. Será questionada uma perspectiva se embasa numa visão competitiva e centrada no indivíduo, dos fluxos encontrados nas relações econômicas. Pretendemos traçar o histórico dos desdobramentos destas percepções, tentando repensá-las sob um novo prisma.

Além do empirismo liberal

Para iniciarmos nossa discussão, é importante destacar a separação, estabelecida desde o pensamento grego, entre o econômico e o político na tradição ocidental. Em sua origem, ela remetia uma divisão mais direta entre a condução da vida privada, do-

méstica, e as questões relativas à coletividade. E é interessante demarcar de que forma estes dois conceitos foram novamente reunidos no iluminismo, dentro da chamada economia política, na medida em que se procurou encaminhar os problemas nos quais a condução da produção implicava justamente a polis. Alinhada ao espírito da época, essa conjunção se deu com uma perspectiva de relativa ocupação do espaço antes associado ao político por um raciocínio de inspiração biológica, ligada à a origem agrária do conceituário econômico, voltada para a libertação da eficácia dos “fluxos naturais”. Desde precursores do chamado pensamento econômico liberal, como Smith e Ricardo, pode-se localizar um elogio da espontaneidade dos fluxos sociais, com a prerrogativa de que deviam ser analisados para permitir que agentes institucionais os liberassem, retirando qualquer forma de bloqueio ao seu curso. A estes últimos caberia apenas estabelecer o ambiente necessário, através da garantia dos sistemas institucionais de suporte.

Com o tempo, esse ideal de interferência mínima recebeu um grande investimento em termos teóricos, mas nunca escapou de grandes contradições em sua contrapartida prática. Foi politicamente agenciado segundo a conveniência, mas mantido como referencial. Um dos aspectos curiosos está numa espécie de naturalização posterior das escolhas arbitrárias sobre quais aspectos merecem intervenção e quais devem ser abandonados aos seus fluxos (POLANYI, 1957).

Há tempos, diversas linhagens têm insistido na importância da recolocação de dimensões como a política nas análises dos fenômenos econômicos. As próprias transformações culturais e tecnológicas vêm explicitando a necessidade de revisão de conceitos centrais para a ortodoxia da área. O informacionalismo estaria substituindo mais explicitamente o industrialismo como eixo estratégico. Ou, como colocado por Baudrillard (1995), estamos passando de um paradigma metalúrgico a um semiúrgico. A hegemonia empresarial tem se baseado cada vez menos na posse de instalações materiais, quase sempre terceirizadas, e mais na de patentes, de marcas, de carteiras de consumidores fidelizados e de seus dados. A riqueza vem sendo obtida na forma do controle das relações, de sistemas de comunicação e de redes afetivas (MORAIS, 2005).

No entanto, uma das maiores problematizações colocadas diante da tradição ortodoxa de pensamento perpassa um de seus pressupostos mais básicos, a visão do homem estática, individualista e “biologizante” que a caracteriza. Pode ser arregimentada uma longa linhagem de defesa de concepção mais simbólica e social do humano. Ela incluiria nomes como Rousseau, Hegel, Marx, Simmel, Durkheim, Mauss, Dumont, entre outros. Mas o detalhamento das questões por ela trazidas envolveria um prolongamento acima do alcance deste trabalho.

Aqui, vamos nos ater principalmente aos desdobramentos da visão de Weber, de um homem suspenso em sua própria teia de significados, em sua influência sobre parte da antropologia anglo-saxã. A partir da revisão das propostas oriundas do campo econômico, possibilitada pelas teses do historicismo e da antropologia, se define a ligação dos eixos do comportamento aos processos de significação, instituindo-se a visão de que é com base nos códigos culturais que as práticas são pautadas. E, também, a consideração de que a economia é um *locus* privilegiado da própria produção simbólica. Em

função desses dados se abre uma nova percepção de nossa própria sociedade, dando legitimidade à diversidade de práticas nela detectáveis (SAHLINS, 1979: 232).

Dentre os autores que podem ser associados a esta linhagem, diversos enfatizam a comunicação como função principal do sistema de consumo. Mais especificamente, podem ser citados Douglas e Isherwood (2004), Featherstone (1995) e Canclini (1999), que o considerou como um veículo para a emissão de mensagens sociais.

E, já numa dimensão de maior interesse aqui, Douglas e Isherwood (2004) apontam a associação típica entre o gasto suntuoso e os rituais, funcionando em conjunto para enfatizar valores morais e sociais que se deseja reforçar. Para eles, este é um exemplo marcante de como o consumo portaria uma função ordenadora, tornando visíveis e estáveis as categorias da cultura. Assim o consumo poderia ser inserido no esquema descrito por Geertz (1978: 95-125) no qual o simbólico aparece como mecanismo de padronização para facilitar a percepção, a compreensão, o julgamento e a manipulação do mundo. Como enfatizou Canclini (1999), o consumo serviria para pensar.

Dessa forma a principal necessidade que o consumo supriria é a de estruturação de um código moral amplo e sutil, a partir do qual se construiriam muros e pontes sociais. E esse código material teria uma interpretação pouco consciente, se tornando um veículo de propaganda de paradigmas culturais, que podem não ser profundamente avaliados por seus receptores (MCCRACKEN, 2003: 97). Ou seja, se, por um lado, o consumo é um processo que demanda regulação social em sua fluência, por outro, ele também tem sido progressivamente caracterizado como espaço onde se constrói essa mesma regulação. Assim vale retratar como se supunha que apenas elementos externos eram provedores dela e como essa percepção tem mudado. Para tal, é interessante seguir com outros aspectos do mapeamento histórico, promovendo uma compreensão mais cultural do campo econômico.

Com a modernidade, do mesmo modo como o consumo se complexificou, com o aumento contínuo da variedade dos objetos, a apareceram novos lugares destinados à sua transação, diretamente interligados a essa variedade, como a loja de departamentos e os supermercados. Esses espaços acompanhavam o movimento geral de complexificação das próprias sociedades ocidentais, trazendo para o âmbito do comércio o ordenamento das formas produtivas que já havia sido implementado na indústria. (BAUDRILLARD, 1991: 90). Assim, outro aspecto, que pode ser somado às transições ocorridas na época, é adoção progressiva de um tratamento impessoal e padronizado nas trocas econômicas. Fenômeno que aparecia em sincronicidade com a tendência de burocratização das instituições, num processo que visava lidar com grandes populações. Os impactos dessa transição, principalmente nas expectativas éticas dentro das relações comerciais, foram apontados primeiramente por teses como as de Polanyi, de Sahlins, de Thompson e pelo pensamento institucionalista (GRANOVETTER, 2001)

Polanyi (2001), por exemplo, comenta a transformação nas expectativas comportamentais encontradas nos mercados. Indica que, nas sociedades de cunho mais tradicional os laços pessoais seriam mais fortes e orientados para a duração. Já nas suas contrapartidas modernas, o dia-a-dia dependeria principalmente de um aparato institucional formal, dada a impessoalidade e transitoriedade das relações.

Poderemos então alcançar uma análise central para este trabalho de pesquisa, a da importância da negociação do *ethos* como elemento-chave para a compreensão mais ampla das conexões econômicas. Weber, Simmel e Dumont já apontavam para uma consolidação de um *ethos* individualista na modernidade. A inflação da importância do indivíduo teria correspondido a diversos processos interligados, dentre os quais um ganha interesse especial aqui: a maior centralização da esfera política, com a consolidação dos Estados nacionais, instâncias menos sensíveis à ação política local e onde, também, se estabeleceram os sistemas de registro e responsabilização civil de caráter mais impessoal (ELIAS, 1994).

Com a expansão de diversos construtos sociais associados à modernidade, como o aumento do porte das aglomerações humanas, aumentou a frequência com que se precisava confiar em concidadãos desconhecidos. Diversos foram os mecanismos criados com o intuito de viabilizar esse tipo de relação, com a incorporação das crenças sobre o homem que vigoravam então. Vários deles recorriam a consciência de que se partilha um espaço institucional dotado de significação suficiente para que todos o reconheçam e, assim, havia o pressuposto de que serão seguidos os padrões exigidos para a inserção nessas instituições, por adesão voluntária ou por coerção e que, deste modo, se determina uma ação voltada a cooperação (QUÉRÉ, 2005).

Este aspecto se desdobra de maneira sutil na questão da aceitação de cada indivíduo no seio da sociedade, através da negação do estatuto de “semelhante” aos que demonstram viver fora do *ethos* prescrito. O que remete à produção do mundo “civilizado” e a doação da condição de respeitáveis, e portando confiáveis, aos que se inserem nele (GEERTZ, 1978: 94). Assim o ideário de cada sociedade é bastante construído pelo negado, na medida em que este é tomado como referência, apontado explicitamente quando se constrói as normas (AGAMBEN, 2002).

Para além do interesse individual

O que buscamos caracterizar é que o quadro normativo que se constrói nesses novos contextos econômicos apresenta uma moralidade comparável a outras tantas, e que inclui aspectos que não se encaixam no jogo do individualismo. A ideia de atores econômicos agindo com base numa racionalidade impessoal, presente no conceito de livre mercado, demandaria que se ignore boa parte da complexidade das relações econômicas observadas nos contextos presentes.

Se o pressuposto hobbesiano valesse integralmente, comportamentos orientados para a maximização dos interesses individuais seriam esperados e tolerados, na medida em que não fossem restringidos pela lei. No entanto, a análise da prática cotidiana mostra tipicamente um quadro de censura a eles. Um contraponto à crença liberal, obtido do registro histórico, é que a estruturação das comunidades frequentemente precede a dos mercados, doando a estes seus sistemas de confiança (RIFKIN, 2001). Vários dos grandes mercados da antiguidade foram organizados a partir de portos ou entrepostos, e o principal fator que os definia era o fato de serem áreas organizadas e policiadas, com normas e medidas conhecidas (POLANYI, 2001).

Com a expansão da influência ocidental, se dá a transformação desses mercados tradicionais. Deixam de dar suporte a relações mais profundas e duradouras, e vão em direção às formatações mais impessoais e, por isso, fortemente dependentes de outros aparatos institucionais. Mas esse processo tem originado formações híbridas, com diversos problemas ligados principalmente à ambiguidade de seus sistemas de normas (BOURDIEU, 2003: 197). Todos estes são fatores indicativos de que a economia é bastante regida pelo direito, mesmo que este seja tomado em suas formas ancestrais, de caráter mais religioso (MAUSS, 1974). E há indícios de que convivemos com um novo momento de transição, ou de reestruturação, onde novamente ganha importância estratégica a antecipação do redesenho das instituições (RIFKIN, 2001: 9). Mas é importante caracterizar como, apesar do listado acima, tem perdurado nas sociedades ocidentais a percepção de seu modelo como universal e natural, independentemente de suas insuficiências, dentro do que Durkheim (2004) chamou de “culto europeu da individualidade”.

No entanto, a preocupação central aqui não está na crítica desta visão, mas em entender sua influência no modo como nossas sociedades se definem. Pretendemos retratar como ela ajuda na construção de um aparato justificador, que dota os modos de operação de sentido e coerência. O que se pretende é demarcar como os sistemas de pactuação comercial nos aplicativos são, como todos, dependentes da inserção num determinado contexto cultural. Se através deles é franqueada a possibilidade de se negociar com pouquíssimo envolvimento social entre as contrapartes, esta é viabilizada pelo encaixe em certos construtos de percepção, de crença e de desejo. Nesse sentido estrito, eles poderiam ser equiparados com a necessidade de se entoar um canto específico enquanto se cortava a garganta de um cordeiro, ante os homens adultos da comunidade, para se fazer negócios no Marrocos no início do século XX (GEERTZ, 1978).

Procuraremos, então, enquadrar a discussão específica da confiança dentro desta mudança de perspectiva. Uma das lacunas mais evidentes nas abordagens evolucionistas antes citadas vem do pressuposto de que a confiança é pré-condição em qualquer contexto de interação social. No entanto, podemos recorrer ao fato de que há um certo reconhecimento dessa omissão por parte de um de seus próprios teóricos. Em meio as elaborações de um dos trabalhos mais importantes para a consolidação da teoria dos jogos, Axelrod (1984) citou o exemplo dos acordos tácitos de não agressão surgidos no sistema de trincheiras na Primeira Guerra. Conforme sua descrição, a partir das interações entre inimigos declarados foi possível o surgimento pactos de cooperação, com um mínimo de sinalização indireta. Este exemplo é uma de muitas indicações da presença de diversos tipos de relação que, em princípio, não demandam confiança, ou o fazem de modo fraco, mas que podem servir de base para a sua geração.

Também há diversos quadros onde as pressões para o engajamento nas relações são tão prementes que este ganha precedência sobre a avaliação da confiabilidade. Gambetta (2000) cita como exemplo o momento em que um viajante perdido encontra um lugar para passar a noite. Casos como este podem ajudar a explicar as formas de resolução cotidiana de um dilema frequente: só poderiam ser tomados como confiáveis aqueles que já se engajaram em relações anteriores bem-sucedidas e que sejam

passíveis de prova ou testemunho. Outro dos caminhos utilizados para encaminhar essa mesma questão seria a progressão compassada de risco, a testagem dos envolvidos em engajamentos com escala crescente de responsabilidade.

No entanto, o problema do conhecimento a respeito da confiabilidade do outro é longo e as teorias de fundo evolucionário ignoram justamente alguns de seus aspectos mais importantes. O padrão tipicamente pensado por elas remete a um tipo de confiança poderoso, mas parcial, aquela na qual se supõe ser do interesse individual do outro agir de modo cooperativo. Em nossa tradição cultural tem sido considerada mais plena a confiança naqueles que serão colaborativos por empatia, ou mesmo por preservar um senso moral visto como elevado. No entanto, a informação a respeito das motivações de fundo dos gestos alheios nunca é plena, se parece mais com o acúmulo de indícios como aproximação progressiva da verdade. Nossa tradição cultural construiu uma extensa série de aparatos visando à coleta de pistas nesse sentido.

Esse segundo tipo de confiança remete muito fortemente à dualidade entre o familiar e o desconhecido. No caso, o processo que precede o confiar remeteria à incorporação do ignorado, através da sua inclusão nos sistemas classificatórios do repertório cultural disponível, com eventual remodelação das linhas de fronteira deste repertório. São tipicamente agenciadas as estruturas de negociação das distâncias disponíveis no aparato cultural. Entre elas estão os sistemas de parentesco, de amizade e compadrio com seus códigos de obrigações agregados. Pode cumprir, ainda, a mesma função o compartilhamento explícito de paradigmas morais ou religiosos, através, por exemplo, do pertencimento comum às suas comunidades de atualização (partidos, sindicatos, igrejas etc). Há ainda a influência da empatia sentimental, da identificação mais direta.

No entanto, se define justamente o tabu da possibilidade de acionamento instrumental dessas estruturas. A percepção de seu agenciamento para fins de interesse individual pode inverter seus efeitos. Assim, se a confiança pode se assentar na proximidade ou na instrumentalidade, a zona de transição entre as duas formas pode ser bastante problemática. Em nossa tradição, dá-se mais valor à primeira delas, e se busca evitar sua contaminação pela segunda.

Há ainda o problema da generalização, a busca de incorporar o desconhecido se dá por sua classificação, muitas vezes forçada, nos esquemas taxonômicos já dominados, frequentemente reduzindo o novo a toda sorte de preconceitos, como os étnicos, raciais etc. A estruturação da confiabilidade demanda o respeito a um sistema moral instituído, a uma tradição de práticas não necessariamente definidas de forma explícita, mas incorporadas pelo hábito. Em função disso, elas precisam da repetição cotidiana para sua formação e reiteração. Dessa forma se estabelece uma expectativa ligada à manutenção do código moral, e frequentemente mesmo da ordem natural ou cosmológica, no efetivo comprometimento com os atos confiança. Esta se liga à permanência da possibilidade solidariedade social e do sentido de comunidade (LUHMANN, 2000).

Outro âmbito em que a tradição conforma a confiança é em seu aspecto de dádiva, que se expressa no pressuposto de formação de uma obrigação para aquele que se torna seu depositário. Ela estabelece não só uma maior propensão a que se cumpra a promessa empenhada, mas também numa maior tendência a que se dê crédito, reci-

procamente, em ações futuras. E a desconfiança também se insere no mesmo sistema. O recurso muito explícito e intensivo às salvaguardas contra as possibilidades de falha do outro costuma ser tomado como ofensivo em nossa cultura. E, frequentemente, uma pessoa retira a fé depositada numa determinada outra, não porque esta última tenha falhado como depositária de expectativas, mas porque aquela segunda declarou desconfiar dessa primeira (GAMBETTA, 2000).

Da mesma forma que nos esquemas tradicionais apontados por Mauss, a confiança se articula sobre o sistema dádiva / dívida / dúvida. O comportamento passado, por si, não é garantia absoluta do que se verá no futuro. Se o histórico pessoal pudesse resolver plenamente o problema da confiança, ela simplesmente deixaria de ser uma questão. Curiosamente é fácil provar que alguém não é digno de fé, mas é muito difícil demonstrar plenamente que qualquer um a merece. O Otelo de Shakespeare pede uma testemunha ocular da infidelidade de sua mulher, mas não existe nenhuma que possa atestar inequivocamente a sua lealdade. A confiança costuma ter um aspecto de dúvida, ao avesso do que frequentemente ocorre com seu antônimo. E, novamente recorrendo ao exemplo de Otelo, como a dúvida é muito mais insidiosa que a certeza, a suspeita pode ser obsedada a ponto de se tornar sua própria prova. A construção da confiança não costuma se basear na própria demonstração intrínseca da confiabilidade, mas na ausência continuada de indícios de comportamento defectivo, o que a torna sensível ao ataque deliberado. Assim se explica em parte o fato das reputações serem muito mais difíceis de construir do que de destruir, aspecto largamente acionado em nossa tradição política. (GAMBETTA, 2000).

Modernidade revisitada

No percurso traçado pelas sociedades ocidentais se fortaleceu um tipo de confiança embasada em pressupostos de outros tipos, que seus mitos de origem associam mais estritamente à confluência de interesses individuais, mas que veremos possuir maior complexidade. Frequentemente aparece a premissa de que se deu uma transição pautada principalmente pela substituição das formações tradicionais pelas modernas, mas aqui se trabalhará com o pressuposto de um acúmulo de camadas que se influenciam (FOUCAULT, 1995). O acréscimo ou fortalecimento de uma delas redefine, mais que destrói, as anteriormente colocadas.

Nas situações encontradas na modernidade, muitas vezes se busca sinais para pressupor confiabilidade antes da primeira interação entre os pares. Esta poderá ser também a única, ou podem haver relações espaçadas demais para servir de referência. Nesses sentido, se arregimenta um ferramental que não se baseia no histórico das relações individuais, mas na coleta de indícios do bom encaminhamento da interação com outros atores.

Para marcar as diferenças localizadas nas formações modernas, Luhmann (2000) propõe o uso de uma nomenclatura diferenciada, *confidence* em oposição a *trust* para os sistemas tradicionais. Assim busca ressaltar o aspecto de crença estrutural que referencia este novo modo de proceder, mais ligado ao automatismo dos gestos aprendidos

para a vida em sociedade, e à crença nas suas instituições de suporte. Esse novo tipo de formação se legitima por caminhos diferenciados, como uma espécie de contingência pactuada da vida em sociedade. E a falha nesses processos implica na sensação de alienação e anomia, levando ao desejo de retomada dos padrões comunitários que, frequentemente, ganha um viés fundamentalista.

As formas tradicionais da reputação podem ser pensadas como um sistema encaminhamento dos problemas de informação para a confiança, através da construção de uma espécie de banco social de dados sobre a credibilidade dos atuantes em certo contexto. Nas comunidades locais ele se mostra pautado por um extenso encaixe de códigos sociais sutis, com diferentes graus de estruturação e institucionalização. Nas sociedades extensas estes processos são parcialmente transferidos para as chamadas fichas simbólicas (GIDDENS, 1991), formas como registros criminais e cadastros de inadimplentes. Com elas, este tipo de procedimento passa a ser operado para além da comunidade de reconhecimento imediato, ganhando extensão social e impessoalidade. Cresce conjuntamente o tamanho das burocracias de suporte, em tal proporção que se definem especulações sobre se seus custos compensariam os dos desvios que evitam (GAMBETTA, 2000).

Esse contexto estabelece uma postura individual mais passiva que os sistemas tradicionais, que implicam a responsabilização mais direta do indivíduo pelos resultados do empenho mútuo. Aparecem, também, métodos diferenciados para o encaminhamento da relação com o não familiar, particularmente os da chamada gestão do risco, como as análises atuariais. Aumenta ainda o recurso a mecanismos de redução das possibilidades de escolha, pretendendo simplificar as relações. Assim se recorre progressivamente mais a ferramentas de coerção, sendo a principal o contrato, com previsão de sanções pela falha.

Marcas

Em meio às formações modernas, um elemento que ganha corpo é a identidade corporativa. Na medida em que se estende progressivamente o porte dos mercados atingidos por cada organização, a questão da reputação daqueles que neles atuam assume uma nova dimensão. A modernidade colocou os consumidores em contato com um grande volume de opções de fornecedores e com uma complexidade crescente embutida nos produtos. A teoria econômica ortodoxa tem como pressuposto a plena informação dos agentes econômicos a respeito da qualidade dos produtos e da competência de seus fornecedores. Essas premissas têm sido questionadas há tempos e o incremento contínuo da variedade de aspectos aí envolvidos só aprofunda as possibilidades de crítica.

No entanto, há um reconhecimento desse hiato por parte dos atores ligados a produção, com esforços proporcionais em explorá-lo. Um dos mais evidentes aparece na estruturação das marcas comerciais, que são agenciadas como auxiliares cognitivas, no sentido da condensação de uma grande variedade de informações sutis como essas. E através delas, assim como as instituições, as empresas acabam se tornando referên-

cias gerais de confiabilidade. Desse modo, pode ser complexo confiar num motorista desconhecido, mas uma organização pode referendar sua idoneidade e ratificar o padrão de seu serviço. E, ao proceder a essa operação, a empresa passa a usufruir também de poderes equivalentes aos institucionais. Assim, se definir como uma “instituição” se torna, por si, um fator de lucratividade, através da revenda da confiabilidade, na forma do endosso de prestadores que não são diretamente conhecidos dos clientes.

Ao mesmo tempo, com o domínio absoluto dos códigos que regem o próprio sistema institucional que criam, as organizações estabelecem uma segunda camada de projeção de poder. Ou, como posto por Lessig (1999), os códigos de programação se constituem como uma nova forma de lei. No caso em questão, isso se dá na medida em que eles podem definir os parâmetros que determinam as posturas que serão valorizadas, as formas de contabilizá-las e de concatená-las para a visibilidade. Assim conseguem encaminhar reações específicas, tanto nos fornecedores de serviços que organizam quanto nos clientes que deles usufruem.

Conclusão

Um paradigma que se fortalece no percurso apresentado é o da confiança como um sistema mais complexo que o problema do cruzamento dos interesses individuais e das estratégias usadas na sua negociação, como tem sido indicado pela tradição liberal. Assim a observação acadêmica da progressiva instauração da chamada economia da confiança vai demandar aprofundar essa compreensão, com estudos que levem em conta uma série de dimensões sociais, culturais e políticas. Abordagens que a pensem além da conciliação de interesses privados ou, ao menos, tendo em vista como esta se conforma em jogos complexos envolvendo sistemas de expectativa social.

Alguns dos fatores que merecem atenção especial nesse sentido remetem à discussão de que, mais do que apenas a expansão de empresas em mercados específicos, o que se deve considerar são processos de criação de mercados, com o concomitante desenvolvimento de todo o aparato institucional de suporte interligado. Disso se define muito do que está em disputa entre agentes privados e públicos no contexto descrito, e dali derivam definições estratégicas sobre a circulação dos poderes nesses setores. Muito das disputas traçadas envolvem a tentativa de se estabelecer espaços institucionais em antecipação a forças coletivas que poderiam constituí-los. E, dentro delas, parece se desenhar um dos fenômenos políticos de maior interesse num futuro próximo.

Referências

AGAMBEN, Giorgio. *Homo Sacer: O poder soberano e a vida nua*. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2002.

AXELROD, Robert. *The Evolution of Cooperation*. New York: Basic Books, 1984

BAUDRILLARD, Jean. *A sociedade de consumo*. Lisboa: Edições 70, 1991.

- BAUDRILLARD, Jean. *Para uma crítica da economia política do signo*. Lisboa: Edições 70, 1995.
- BOURDIEU, Pierre. *A produção da crença: contribuição para uma economia dos bens simbólicos*. São Paulo: Zouk, 2003.
- BOURDIEU, Pierre. *O Campo Econômico: A Dimensão Simbólica da Dominação*. Campinas: Papirus, 2000.
- CAMPBELL, Colin. *Ética Romântica e o Espírito do Consumismo Moderno*. Rio de Janeiro: Rocco, 2001.
- CANCLINI, Néstor García. *Consumidores e cidadãos*. Rio de Janeiro: UFRJ, 1999.
- DOUGLAS, M & ISHERWOOD, B. *O Mundo dos Bens: para uma Antropologia do Consumo*. Rio de Janeiro: UFRJ, 2004.
- ELIAS, Norbert. *A Sociedade dos Indivíduos*. Rio de Janeiro: Zahar, 1994.
- FEATHERSTONE, Mike. *Cultura de consumo e pós-modernismo*. São Paulo, Nobel, 1995.
- FOUCAULT, Michel. *A arqueologia do saber*. Rio de Janeiro: Forense, 1995.
- GAMBETTA, Diego. *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. Publicado em: *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. London: University of Oxford, 2000.
- GEERTZ, Clifford. *A Interpretação das Culturas*. Rio de Janeiro: Zahar, 1978.
- GIDDENS, Anthony. *As Conseqüências da Modernidade*. São Paulo: UNESP, 1991.
- GRANOVETTER, Mark. *Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness*. Publicado em: *The Sociology of Economic Life*. Boulder: Westview, 2001.
- LESSIG, Lawrence. *Code and Other Laws of Cyberspace*. New York: Basic Books, 1999
- LUHMANN, N. *Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives*. Publicado em: *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*. London: University of Oxford, 2000.
- MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a dádiva*. Publicado em: *Sociologia e Antropologia*, vol. 2. São Paulo: EPU, 1974.
- McCRACKEN, Grant. *Cultura e Consumo*. Mauad, Rio de Janeiro, 2003.
- MILLER, Daniel. *Teoria das Compras: o que orienta as escolhas dos consumidores*. São Paulo: Nobel, 2002.
- MORAIS, R. *www. sabotagem: pirataria ou resistência? Anais do XXVII INTERCOM*, Rio de Janeiro, 8/2005.
- NÃO ASSINADO. *Greyball, how Uber used secret software to dodge the law*. Disponível em <<https://www.theguardian.com/technology/2017/mar/03/uber-secret-program-greyball-resignation-ed-baker>>. Acesso em 05/02/18
- NÃO ASSINADO. *Justiça do Reino Unido decide que motoristas são empregados do Uber*. Disponível em <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2016/10/justica-do-reino-unido-decide-que-motoristas-sao-empregados-do-uber.html>. Acesso em 06/02/2018
- NÃO ASSINADO. *Motorista de Uber é funcionário? O que a Justiça brasileira tem decidido. Nexo Jornal*. Disponível em <https://www.nexojornal.com.br/expresso/2017/06/08/Motorista->

de-Uber-%C3%A9-funcion%C3%A1rio-O-que-a-Justi%C3%A7a-brasileira-tem-decidido. Acesso em 08/06/2017

NÃO ASSINADO. Presidente-executivo da Uber vem ao Brasil antes de Senado votar regras para aplicativos. *BOL*. Disponível em <<https://noticias.bol.uol.com.br/ultimas-noticias/tecnologia/2017/10/27/presidente-executivo-da-uber-vem-ao-brasil-antes-de-senado-votar-regras-para-aplicativos.htm>>. Acesso em 09/02/2018

NÃO ASSINADO. União Europeia decide que Uber é um serviço de transporte e pode ser regulamentado. *O Globo*. Disponível em <https://oglobo.globo.com/economia/uniao-europeia-decide-que-uber-um-servico-de-transporte-pode-ser-regulamentado-22214083>. Acesso em 23/09/2017

POLANYI, Karl. The Economy as Instituted Process. Publicado em: *The Sociology of Economic Life*. Westview, Boulder, 2001.

QUÉRÉ, L.. Les « dispositifs de confiance » dans l'espace public. Le cas des médias. *Anais da XIV COMPÓS*, Niterói, 2005.

REIS, Vivian. Justiça de SP determina que Uber pague indenização trabalhista a motorista. *G1*. Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/justica-de-sp-determina-que-uber-pague-indenizacao-trabalhista-a-motorista.ghtml>, acessado em: 15/4/2017

RIFKIN, Jeremy. *A Era do Acesso*. São Paulo: Makron, 2001.

SAHLINS, Marshall. *Cultura e Razão Prática*. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

VEBLEN, Thorstein. *A Teoria da Classe Ociosa*. São Paulo: Abril Cultural, [?]

WEBER, Max. *História Econômica Geral*. São Paulo: Mestre Jou, 1968.

Sobre o autor

André Vouga é Professor do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal de Pernambuco. Possui doutorado em Comunicação pela Universidade Federal Fluminense (2008). Tem pesquisas na área de comunicação pós-massina, estudos do consumo e análise dos fenômenos colaborativos. vouga.andre@gmail.com

The problem of private dimension of institutions amid collaborative consumption

Abstract

Collaborative consumption has been growing in the context of current economic practices and one of the most relevant aspects of its analysis appears in its links with the so-called trust economy. This article proposes a critique of some of the canons of the discussion about the construction of the trust from the theoretical revision of the course of its perception in the context of liberal thought, seeking a rupture with the current naturalization of supposed individualistic fundamental motivations in its articulation. By observing the discussions provoked by the UBER transport application, it is intended to indicate how this naturalization functions as a rhetorical system in the process of consolidation of powers linked to the creation of institutional systems related to its mediation functions.

Keywords

Collaborative consumption. Economy of trust. Mediation.