

“RECLAME AQUI” NO BRASIL: UMA ANÁLISE DOS LIMITES E POSSIBILIDADES FRENTE A PERSPECTIVA DE UM MOVIMENTO SOCIAL E SEU VIÉS EM RELAÇÃO AO ATIVISMO DIGITAL

Cleiton Lixieski Sell*

Jeano Saraiva Corrêa**

RESUMO: O tema dos movimentos sociais, alinhavado com o ativismo digital, tomaram proporções gigantescas à luz das normas jurídicas e dos fatos sociais nos campos de pesquisa. Desse modo, o Reclame Aqui é uma plataforma que possibilita o ativismo digital a fim de defender o direito do consumidor, tendo por objetivo obrigar as empresas a cumprir suas responsabilidades diante de uma imagem negativa. Com uma abordagem do método hipotético dedutivo, iniciou-se pela percepção de uma lacuna nos conhecimentos que, por intermédio de uma abordagem e pela formulação de hipóteses, houve a dedução de fenômenos abrangidos na teoria de base. Desse modo, a plataforma digital do Reclame Aqui perdeu seu foco original, posto que, começou unicamente como um ativismo puro e passou a se constituir como uma verdadeira empresa que vende produtos e serviços para outras empresas melhorarem a reputação.

PALAVRAS-CHAVE: Plataforma digital. Movimentos sociais. Internet.

"COMPLAIN HERE" IN BRAZIL: AN ANALYSIS OF LIMITS AND POSSIBILITIES AGAINST THE PERSPECTIVE OF A SOCIAL MOVEMENT AND ITS BIAS IN RELATION TO THE DIGITAL ACTIVISM

51

ABSTRACT: The theme of social movements, coupled with digital activism, have taken on gigantic proportions in light of legal norms and social facts in the fields of research. Thus, Reclame Aqui is a platform that enables digital activism in order to defend consumer rights, with the objective of compelling companies to fulfill their responsibilities in the face of a negative image. With an approach of the hypothetical deductive method, it was initiated by the perception of a gap in the knowledge that, through an approach and by the formulation of hypotheses, was deduced of phenomena covered in the basic theory. In this way, the Reclame Aqui digital platform lost its original focus, since it began purely as pure activism and began to constitute itself as a true company that sells products and services to other companies to improve their reputation.

KEYWORDS: Digital platform. Social movements. Internet.

1 INTRODUÇÃO

Hodiernamente, levando em consideração o avanço que a tecnologia proporcionou nesse campo de estudo, a identidade comum dos indivíduos fosse

* Doutorando em Direito pela Universidad de Burgos - UBU (Espanha). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria - UFSM (Brasil). Graduado em Direito pela Universidade de Cruz Alta-UNICRUZ (Brasil).

** Doutorando pela Universidade de Caxias do Sul-RS na linha de pesquisa Direito Ambiental e Novos Direitos e membro do Grupo de Pesquisa Metamorfose Jurídica. Mestre pela Universidade Federal de Santa Maria-RS (UFSM).

esquecida, uma vez que as próprias manifestações são mais efêmeras, provocando uma nova roupagem que desencadeiam em fatos sociais, motivando, assim, novos fenômenos jurídicos que acabam recaindo em decisões inovadoras e com precedentes cada vez mais inesperados. Desse modo, o ativismo digital é uma realidade que merece destaque nas discussões acadêmicas, posto que, atualmente um meio eficaz de atingir os objetivos quanto à defesa de opiniões, direitos e uma forma de compartilhar opiniões pela etérea via da internet

Com o grande e diversificado fluxo de informações, a capacidade de influência que as redes sociais exercem e, a busca por voz ativa em aspectos principalmente políticos é que surge esse ativismo digital no Brasil como forma de organização social e que tem ganhado cada vez mais adeptos na rede. O próprio nome já traduz a ideia dos participantes, que é sair do conformismo e, além de mostrar suas insatisfações, buscar mudanças e soluções para diversas situações enfrentadas pela sociedade brasileira.

As características que os movimentos sociais adquirirem a partir da força do ambiente digital, demonstram o quão presente é a realidade que o espaço digital ocupa em que muitas vezes fenômenos convergem e outros divergem, provocando intensos debates em vários campos do direito e áreas subsidiárias. Também, vale lembrar que o papel da internet tem a função de circulação, em que sua dificuldade em relação ao acesso e utilização da internet esteja disponível.

Desse modo, mesmo que utilizada de forma consciente, disponibilizando informação e com isso conhecimento e mudança, a internet pode abranger opções que ocasionam a formação de grupos preconceituosos que provocam influências negativas no pensamento dos indivíduos e na juventude brasileira. Por isso, ao se agregar um grupo ou defender um ponto de vista, é preciso antes questionar e analisar de que maneira esses ativistas pretendem impactar a população e, com isso, usar dessa poderosa ferramenta que está cada dia mais acessível a todos como meio de garantir a democracia e a liberdade de opinião.

O sentimento que as redes sociais estão proporcionando se tornam um palanque tão importante quanto às ruas, talvez até mais a pensar que dezenas de milhares de indivíduos em uma passeata certamente causam um grande impacto. Assim sendo, esses eventos não acontecem sempre, são pontuais, e as redes sociais, por outro lado, estão continuamente no ar, e as postagens políticas de cada usuário têm potencial de se propagar rapidamente pela rede, seguindo, portanto, seus critérios.

Nesse aspecto, é importante mencionar que o Direito ao consumidor esta consagrado na Constituição Federal de 1988, sendo, portanto, por delegação assegurado o direito a indenização pelo dano material e moral decorrente de sua violação. Considerando a relevância e atualidade desta questão ora posta em debate, para que fosse possível a realização do estudo em comento, utilizaram-se referências bibliográfica, jornalística, documental e digital, bem como o uso de fontes da doutrina, da jurisprudência e do positivado jurídico pátrio; sendo que com o presente trabalho busca centralizar o tema e estudá-lo em suas diversas nuances.

Os movimentos sociais se tornaram mais constantes na medida em que as reivindicações se multiplicaram nas esferas sociais. Nesse ponto, o texto seguiu de alguns conceitos sobre os tipos de ativismo digital que se formaram a partir do movimento social que ocorreram no Brasil. Posteriormente, será analisado o *site* “Reclame Aqui”, sendo, portanto, visualizadas inúmeras perspectivas que, alinhavadas com a perspectiva de um movimento social quanto de controle das empresas que possuem sua reputação no mercado, que ao fim ao cabo, torna-se um elemento que a modernidade trouxe para sociedade em rede.

2 O CONCEITO DE ATIVISMO DIGITAL E SUAS RAMIFICAÇÕES

53

As formas que as relações comunicacionais ocorrem mudaram significativamente. Desse modo, houve a criação de veículos midiáticos mais interativos, sendo, portanto, que sua difusão e recepção dessas plataformas por um maior número de indivíduos, bem como surgimento dessas novas possibilidades comunicacionais que permitiu a proliferação do ativismo através da internet. Assim, o estudo será aprofundado a partir do conceito de ativismo digital e suas características.

Fazendo uma breve consideração sobre a informatização, somente em 1992 desenvolve-se a WEB por *Tim Bernes-Lee* e *Robert Cailliau*, possibilitando a transmissão de imagens gráficas, vindo a ampliar o conceito de informação. Dois anos depois, em 1994, a EMBRATEL iniciou os serviços para usuários domésticos, sendo criado posteriormente um comitê gestor da internet no Brasil, onde teve um impulso que passou mais tarde a ter uma reformulação (CARDOSO, 2007, p. 18).

Trazendo estas questões para o meio ambiente e as relações que os indivíduos realizam, insere-se, também, a questão do acesso a informação que o indivíduo possui direitos. Ademais, “o acesso à informação pública constitui-se em importante direito humano e fundamental, dotado de autonomia própria,

ao mesmo tempo em que se revela um poderoso instrumento disponibilizado à sociedade para o exercício do controle social” (SILVA, 2016, p. 189).

O ciberespaço atribui voz a um número maior de internautas-cidadãos que colaboram e interagem entre si. Com estas considerações iniciais, é possível dizer que se busca novos modelos de trocas comunicacionais e de produção de informação a fim de conscientizar o indivíduo de sua cidadania, posto que, o ciberespaço possui grandes potencialidades para o ativismo, uma vez que pode acolher em seu seio inúmeras vozes e grupos identificados com causas e compromettimentos diversos (UGARTE, 2008, p. 34).

O ativismo da era digital ganhou maior visibilidade, adesão e participação de um público que a princípio não se envolvia com o ideário do ativismo, esse crescimento se deu com o número de *tweets*, *retweets*, *likes* e *posts* nas mais variadas redes sociais. Nesse sentido, estas tendências aparecem a todo instante, agentes multiplicadores que com um clique podem informar, responder, reclamar e denunciar as ideias dos diversos movimentos sociais em desenvolvimento.

54

No universo digital se tem um conceito quase pleno de democracia, posto que, as vozes se somam e se misturam. Ressalta-se que, embora haja o mau uso e a subversão de valores em alguns casos, a internet se mostra até hoje a ferramenta interativa mais acolhedora que a humanidade já criou. Ademais, no “ciberespaço se pode manifestar todas as aspirações, opiniões, achismos, doutrinas, etc. Tem-se um espaço de reflexão e informação que interage e acolhe o indivíduo contemporâneo” (LÉVY, 2002, p. 23).

Assim sendo, “[...] a rede chegou para mudar radicalmente a forma como vivemos e nos relacionamos, a geração surgida dessas novas circunstâncias parece acreditar ser possível lutar pelo bem comum sem abrir mão de suas ambições individuais” (CASTELLS, 2013a, p. 131). Dessa maneira, a disponibilidade de informação pela internet surge o interesse de se sentir responsável por lutar por mudanças, uma vez que o mundo está regido pela rapidez da internet, deixando os indivíduos cada vez mais conectados, mudando-se assim, a forma de fazer política e de engajar-se em causas sociais (CASTELLS, 2013a, p. 132).

As discussões que o ativismo propõe são de extrema importância para a manutenção e consolidação dos direitos e deveres do cidadão. Devido a esta importância, quanto maior o contingente de debatedores, maior será a diversidade de opiniões, o que gera a salvaguarda do monologismo de um discurso

autoritário (DOWNING, 2004, p. 71). Nessa perspectiva, as mídias digitais se mostram suportes indispensáveis para a difusão dos debates e das interações sociais, deixando claro a sua relevância para o desenvolvimento social de forma consciente e organizada (DIZARD JR., 2000, p. 52).

Seguindo nesta linha de raciocínio, o ativismo digital permite congregiar interesses e necessidades concretas ou simbólicas, promovendo ações em favor da cidadania para um maior número de indivíduos. Na maioria dos casos, quando a informação existe, está ampliando-se a percepção de seus interlocutores e, quando isso se realiza em um meio digital, torna-se formatado em uma estrutura orgânica e integrativa para o público usufruir e compartilhar.

O ativismo digital dá voz às reivindicações das mais ínfimas às mais virtuosas, o que fomenta a linguagem, contribuindo para a concretização de um processo social e – um princípio democrático das redes sociais. Desse modo, a organização em redes, dentro e fora da Internet, se revela inovadora, pois facilitam a intercomunicação de indivíduos e agrupamentos heterogêneos que compartilham visões de mundo, sentimentos e desejos. Assim, servem de estuários para a defesa de identidades culturais, a promoção de valores éticos e a democratização da esfera pública (CARDOSO, 2007, p. 19).

Desse modo, acentua-se que a rede se torna um conceito propositivo e, a partir não mais da hierarquização do poder entre os participantes, mas das relações mais horizontalizadas, abertas ao pluralismo político-cultural (SCHRER-WARREN, 1997, p. 61). Nesse sentido, nas grandes cidades o uso de redes eletrônicas permite construir grupos virtuais em seu nascimento, e que acabam se territorializando, posto que passam da conexão ao encontro, e do encontro à ação.

As formas dialógicas que irrompem no ciberespaço começam a pôr em xeque a renitente metáfora do *Big Brother*, que por décadas domina a teoria crítica no campo da comunicação. A mídia sempre encarnou — e ainda encarna — aquela sinistra figura, dado o seu poder quase absoluto de privilegiar as informações que julga relevantes. A supremacia dos meios tradicionais persiste e provavelmente persistirá, porém, não há como negar que inquietações sociais e resistências à lógica dominante se propagam pela Internet, sem ingerência de governos e corporações empresariais ou militares (CARDOSO, 2007, p. 23). Ademais, neste cenário que parecia um manjar dos deuses para raciocínios lúgubres e derrotistas, percebemos agora uma oxigenação.

A internet e as formas de ativismo digital têm promovido lutas e a busca da justiça digna e aceitável para as demandas sociais, bem como tem estimulado novas ferramentas à disposição dos internautas (MORAES, 2001, p. 45). Como a questão dos efeitos da globalização possuem raízes, surgindo, portanto, efeitos como as desigualdades que ocorrem em todos os níveis, e que em países como o Brasil, ainda carrega o peso da miséria e das desigualdades sociais.

O ativismo digital é uma ferramenta que os indivíduos passaram a utilizar como forma de movimento social. Entretanto, nem todo movimento social precisa ser organizado para ocorrer, posto que, o caráter das manifestações na sua grande maioria, são temporárias e, não possuem uma base sólida para se reinventar em outros movimentos. Ademais, à internet está apresentando uma série de manifestações sociais, entretanto, muitas vezes essas, não apresentam uma identidade consistente, ou seja, não possui um envolvimento profundo e sólido.

O avanço tecnológico rompeu com as barreiras geográficas, contribuindo para que a informação alcance a maior extensão possível, sendo, portanto, compartilhada milhares de vezes. Dessa forma, se ocorre um fato polêmico ou não, o cidadão pauta a mídia social, uma vez que tira uma foto e publica nas diversas redes sociais, provocando um movimento social que compõem indivíduos e – dependendo da repercussão – se agiganta para transformar todas as informações postadas em notícia de telejornais e emissoras de rádio (GOHN, 2012, p. 19-20).

Diante desse caminho que a notícia percorre, tudo vai acabar no produto final da informação e, nesse aspecto, se tem uma questão central que é encontrar os problemas imediatos, sem, contudo, analisar a solução das linhas de ação para resolver os mesmos (CASTELLS, 2010). Também, vale mencionar que o poder político se apropriou dessas ferramentas tecnológicas para conseguir alcançar os objetivos propostos, cabendo, portanto, uma reflexão sobre qual o poder da imagem, posto que, se for adotar a teoria de onde há poder há contra poder, existirá uma guerra informacional.

Na discussão das tecnologias desenvolvidas em rede, constitui-se, assim, em um meio de comunicação que de certa forma é democrática, pois, aqueles que têm acesso a esse meio podem manifestar suas opiniões sobre determinados assuntos, o que possibilita um dialogo diferenciado sobre os demais meios de comunicação. Dessa forma,

[...] converteram-se na forma organizativa mais eficiente como resultado de três recursos fundamentais que beneficiaram do novo ambiente tecnológico: flexibilidade, adaptabilidade e capacidade de sobrevivência. Flexibilidade: as redes podem reconfigura-se em função das mudanças do ambiente, mantendo o seu objetivo ainda que variem as suas componentes. [...]. Adaptabilidade: podem expandir-se ou reduzir o seu tamanho com poucas alterações. Capacidade de sobrevivência: ao não possuir um centro e serem capazes de agir dentro de uma ampla gama de configurações, as redes pode resistir a ataques aos seus nós e aos seus códigos, porque os códigos estão contidos em múltiplos nós que podem reproduzir as instruções e encontrar novas formas de agir (CASTELLS, 2013a, p. 56-57).

Na medida em que os movimentos sociais são criados pelas redes sociais, também, tornam-se mais difíceis de serem apagados os rastros que deixam. Esse fato ocorre por que o servidor e o banco de dados *on line* armazena inúmeras informações por longo período de tempo. Desse modo, é importante ter filtros de proteção à informação para que o fato se torne o mais transparente possível e que possua veracidade.

Concepções tradicionais como família, sindicato e escola perderam os referenciais simbólicos que tinham e, precisam se reconstruir com base em novos e desconhecidos significados. A manipulação sem precedentes do ambiente pelo trabalho, que ocorreu no modo de produção capitalista, acarretou essa desestruturação do tempo no ambiente do trabalho. Essa manipulação, cada vez mais inserida no sistema de circulação capitalista, deixa de ser mero modo de estar no mundo e passa a ser meio de se impor sobre o mundo (poder), em que a tecnociência, que é onde esse contexto social e tecnológico está inserido, passa a ser a medida do poder de alguns homens sobre os demais (GRASSELLI, 2010, p. 24).

Em qualquer âmbito de atuação o indivíduo tem e terá sempre a possibilidade de manifestar sua vontade, seus pensamentos, suas ideias, suas aspirações, seus íntimos desejos através da palavra escrita ou verbal, inclusive, quando desenvolvem suas atividades profissionais (GRASSELLI, 2010, p. 38). Desse modo, às TIC's permitem ultrapassar fronteiras tradicionalmente demarcadas entre a vida profissional e a vida pessoal do indivíduo, podendo facilitar uma invasão geral ou incursões eletrônicas, tornando-se fundamental o equilíbrio das novas tecnologias e os direitos de informação, tais como o direito de liberdade, da privacidade e o de intimidade.

O próprio processo de informatização e suas ferramentas que controlam a comunicação, reforçam a visão de que viés fundamental seria a própria comunicação – e não o avanço da tecnologia propriamente dita (WOLTON, 2012,

p. 33). Assim, a sociedade está se alimentando do poder da comunicação, uma vez que o discurso perpassa por uma constante busca pela satisfação, sendo, portanto, desejo de poder econômico como nunca foi atingido. Assim sendo, ao satisfazer determinada necessidade de consumo, nasce paralelamente outra, uma vez que os indivíduos vivem em constante busca pela adequação social neste mercado consumista, sem perceberem com isso, que acabam se tornando verdadeiras mercadorias neste contexto.

3 AS FORMAS DE MOVIMENTOS SOCIAIS NO BRASIL

Desde a colonialidade, a classificação da população mundial foi estimulada a partir da raça e etnia como definidoras de padrões e hierarquias de poder, com operatividade estendida a todos os planos da existência social. Entretanto, busca-se intervir na formação de discursos ideológicos da pós-modernidade, que tentam aferir certa normalidade hegemônica à irregularidade de desenvolvimento e a histórica diferenciação entre nações, comunidades, raças e povos (SANTOS, 2010, p. 44). Nesse contexto, as epistemologias do Sul, que vem a ser o conjunto de intervenções epistemológicas que denunciam essa supressão, procura valorizar os saberes e investigar as condições de um diálogo horizontal entre conhecimentos.

58

Muito está em voga a questão das mídias no ambiente dos movimentos sociais. Assim, esses movimentos são apresentados de diversas formas nos mais diferenciados contextos históricos. Esses momentos são marcados pelas lutas que advém de demandas que buscam direitos individuais e coletivos e, que passam a ser muito discutidos em território nacional, como também nos países da América Latina, uma vez que possuem uma raiz nas experiências históricas de colonização.

Como o tema da quebra de paradigma está muito em voga, a denominação de valores éticos e culturais se tornaram verdadeiros prismas de controle das novas tecnologias (SARLET, 2007). Diante dessas novas demandas na sociedade em rede, fica cada vez mais nítida a preocupação com o caráter dos direitos fundamentais que ora são estimulados por debates que municiam as mídias comunicativas.

O envolvimento dos brasileiros com mobilizações via internet cresceu de maneira considerável de acordo com a pesquisa F/Radar, realizada pela F/Nazca com a colaboração operacional do Datafolha. Esta pesquisa aponta que recentemente o ativismo digital do brasileiro cresceu de 16% para 26%

dos internautas (FABRÍCIO, 2014, p. 2). Os números comprovam um fato tecnológico – pois - “as redes sociais vêm potencializando a capacidade de articulação da sociedade civil mais do que ter partido. Desse modo, os indivíduos estão tomando partido pela internet, o que gera enormes impactos na forma de atuação de empresas e governos, reflete José Porto, diretor nacional de planejamento da F/Nazca.

Nas grandes manifestações que sacudiram o Brasil em meados de 2013, ficou famosa a *hashtag* #vempruarua, que conclamava a população a participar das passeatas que estavam ocorrendo, portanto, de mãos dadas com a ideia crescente de que fazer política só pelas redes sociais não era suficiente. Porém, passados alguns anos, percebe-se que esse discurso é enviesado e que o ativismo digital representa na verdade e, muito mais que simplesmente alguém que não quer sair do sofá para fazer política, o ativismo digital desperta engajamento e simboliza uma nova geração politizada.

Os resultados levam a crer que a combinação da enorme penetração das redes sociais e dos *smartphones* entre os brasileiros criou elementos que permitem o engajamento da população nas mais diferentes causas. Nesse sentido, esses movimentos vão desde a organização de megamanifestações completamente desvinculadas de grupos políticos, até a defesa de pequenas causas urbanas, como a preservação de uma praça ou parque. Esse engajamento está totalmente alinhado com uma nova linguagem urbana e, que vem se desenvolvendo em todas as classes sociais de maneira que cada vez mais os indivíduos realizam interações via meio digital.

Tendo o alicerce nas redes sociais, é trazida uma ideia de quebra ou rompimento de barreiras denominadas paradigmas que, sem levar em conta uma categoria crescente, aborda uma lente histórica sobre as organizações sociais que se formaram com as novas demandas que surgiram na sociedade de redes. Assim sendo, fica visível uma visão de categorias ou também eixos que demonstram como estão sendo somados esforços nas formações contemporâneas que estão próximas aos movimentos sociais localizados, que em diversas esferas, apresentam uma contrapartida em relação à conjuntura complexa em que a sociedade se encontra (GOHN, 2013, p. 45).

Corroborando nessa linha de raciocínio, insta, salientar que, durante o texto são identificados alguns problemas que esses movimentos sociais trouxeram para o atual momento. Desse modo, reportando-se ao contexto de que cada evento se desencadeou, bem como suas motivações e ideologias que são

exploradas e difundidas, retroalimentam o incentivo às redes sociais e seus desdobramentos em relação às crenças e faz com que as redes de comunicação só tendam a aumentar.

Analisando os diversos movimentos sociais, é possível identificar que cada vez mais surgem novos movimentos e que promovem novas perspectivas. Nesse contexto, iniciando de uma análise do reconhecimento da diversidade que as ações coletivas representam, cresce de importância somar esforços para trazer uma perspectiva de novas roupagens, trazendo consigo, um novo campo de investigação na área da sociologia (GOHN, 2014). Assim, em uma análise histórica sobre os movimentos sociais que somente vieram a se tornar mais incisivos no século XX, em que o foco eram movimentos civis organizados, as redes de grupos de interesses políticos também cresceram.

60 | Graças à plataforma digital, os chamados à mobilização social ultrapassam barreiras geográficas, pois, atropelaram fusos horários e desconhecem grades de programação. O ciberativismo alicerça campanhas e aspirações à distância no compasso de causas que se globalizam (relações de consumo, defesa do desenvolvimento sustentável, preservação do equilíbrio ambiental, direitos humanos, luta por um sistema de comunicação pluralista, etc.). Ademais, as entidades civis valem-se da Internet enquanto canal público de comunicação livre de regulamentações e controles externos para disseminar informações e, análises que contribuam para o fortalecimento da cidadania, bem como para o questionamento de hegemonias constituídas (LÉVY, 2002, p. 41).

Nesse contexto, se pode pensar o quão interessante se torna analisar o ativismo digital no Brasil, posto que, a internet pode ser utilizada com um viés transformador na sociedade. Com efeito, o ativismo pode ser descrito como qualquer doutrina ou argumentação que privilegie a prática efetiva de transformação da realidade e, através da formação de um grupo de indivíduos organizados, caminha para um determinado objetivo que passa ser compartilhado.

A característica que particulariza o movimento é a utilização da internet para criar e organizar discussões e/ou reivindicações sobre assuntos de interesse de determinados grupos. De fato, o ciberativismo vem ganhando espaço por abranger todo o tipo de causa, seja ela social, política, cultural e sobretudo pela sua potencialidade de revigorar a cidadania. O descompasso entre novas demandas sociais e as formas de governo tradicional, impõe a invenção de no-

vos modos de representação política, impulsionando, portanto, o uso de ferramentas digitais que propiciem maior interação entre os cidadãos, empresas e o Governo (LÉVI, 2002, p. 29).

Procura-se expor uma pergunta fundamentada na questão da decisão do indivíduo em relação a sua indignação com algum movimento e, que devem ser questionadas algumas ações como o cenário econômico e sociocultural em que transcorrem determinados movimentos. Portanto, quando se analisa um movimento social, o foco estará voltado primordialmente para o plano econômico, em que a comunicação é o carro chefe dessa manobra, e suas estratégias são as mesmas de certo tempo atrás, porém com novas ferramentas que formam subsídios nas representações visuais nos espaços públicos.

Percebe-se a importância de inserir o ativismo nas mídias digitais, expandindo, assim, o próprio movimento e seus valores, de modo que os avanços da *web* possibilitam uma maior participação dos indivíduos frente as atuais demandas. O ativismo inserido nas plataformas digitais trouxe a possibilidade de um maior número de interessados participar da discussão, posto que, coloca em pauta temas relevantes para nossa sociedade em um ambiente interativo, no qual um toque ou um clique pode concordar, discordar, reclamar, denunciar dentre outras inúmeras ações.

Para que se possa avançar na temática, o próximo capítulo parte da ideia de que a mídia é hoje uma dimensão básica da democracia e, que a tendência de toda a mídia é concentrar a informação num só discurso e o midiativismo. Desse modo, essa perspectiva veio para garantir a pluralidade, a exemplo disso tem-se o site “reclame aqui”, com o objetivo de facilitar o acesso e a informação entre consumidor e empresa. Desse modo, pretende-se que os indivíduos se tornem mais observadores e atentos à atual conjuntura política e social do país, buscando seus espaços de atuação e melhorias cidadãos.

Apesar de esse diálogo ser de alguma forma prejudicado, por não acontecer presencialmente diante do interlocutor, acaba sendo muito amplo, pois, se fala sobre mais temas e com mais indivíduos (UGARTE, 2008). Nesse cenário, fala-se com desconhecidos de uma maneira compartilhada há alguns anos e – essa característica essencial das redes sociais parece ter sido definitivamente integrada ao comportamento do brasileiro urbano que está na base desse crescimento do ativismo digital.

Contribuindo nesse viés, “[...] as multidões têm hoje instrumentos para se organizar e se reunir quase instantaneamente, pelas redes sociais como o Twitter e o Facebook”, afirma o sociólogo Manuel Castells, autor do livro *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet* (CASTELLS, 2013b, p. 128). O novo espaço público, formado pela interseção do universo virtual com o local, gerou um contrapoder que pela primeira vez na história, as forças de mudança reúnem força e condições de encurralar o poder.

Nesta perspectiva, se remete a uma pergunta que diz respeito ao fator econômico na relação homem e natureza, pois, é preciso transcender a necessidade do vincular o ser no mundo, já que aparentemente se tem uma política expositiva com carga democrática. Assim, como fica o indivíduo que é absorvido pelo discurso reproduzido sem filtro na sociedade e, como as mídias divulgam o conhecimento sem ao menos esperar os resultados definitivos de um fato, mas claro, tudo com o intuito de manter a atenção de seu público a sua empresa ou organização.

4 RELAÇÃO DO CIBERCONSUMIDOR E O MERCADO DE COMÉRCIO

62

A Constituição Federal de 1988 consagra um conjunto de normas fundamentais que organiza a estrutura do Estado e sua proteção que deverá fornecer ao consumidor. A presente Carta Magna apresenta várias normas, as quais refletem uma proteção e defesa em favor dos cidadãos, os quais contemplam os princípios fundamentais que fazem o controle da sociedade. No entanto, o indivíduo e o mercado versam sobre uma forma de troca de produtos, representando, invariavelmente, a forma da figura humana.

O universo digital por meio de suas ferramentas integrativas/interativas, constitui uma plataforma indispensável para o ativismo no século XXI. Desse modo, a internet contribui para dinamizar as lutas das entidades civis, uma vez que expande o escopo do debate, possibilitando, portanto, o maior número de debatedores, bem como melhorando a qualidade da discussão que ganha uma nova personalidade através do tratamento verbo-visual construído pelos meios digitais. Assim, um exemplo é o que ocorre na constituição personalizada das redes sociais do *facebook*, *twitter*, *instagram* entre outros, pois, são mecanismos que oferecem diálogos na relação de consumo, facilitando a comunicação entre consumidor e empresa.

Essa contraprestação tem sido representada ao longo dos tempos, sendo, portanto, realizadas nas pedras e nas cavernas pelos primitivos, como na atualidade por diversos meios mais modernos e preciosos, como filmagens, fotografias, cinema, internet, televisão, impressos e tantos outros. Ademais, o velho embate entre a economia clássica e a nova economia, constrói argumentos de todos os lados e das mais diversas vertentes e, que enfrenta uma frase de Foulcaut (2003, p.26), pois, há sempre no fundamento das relações de força o viés econômico, sendo, portanto, dadas previamente aos indivíduos.

O ativismo digital e a sua relação com o consumidor possuem uma proposta que surgiu como desdobramento desse contexto cibernético. Com a internet e os novos meios digitais, houve uma maior amplitude dos processos linguísticos e das estratégias discursivas, assim sendo, o que mudou no cotidiano digital foi à ampliação do conceito de interação em que as transformações digitais permitiram que aparecessem outras formas de interação, reflexão e debate a partir do espaço virtual.

O mundo digital continua fértil não somente no espraiamento de informação sob a ótica dos variados grupos que compõem a sociedade, mas, fundamentalmente, na formação política e na articulação e mobilização social. Contudo, vale ressaltar o desespero de alguns deformadores de opinião da grande mídia acerca da ação dos ativistas digitais, posto que, mostram o poderio que as microrredes de comunicação, assim como as microrredes sociais desempenham no enfrentamento do poder institucionalizado (DOWNING, 2004, p. 28).

A informatização faz parte desse processo como um mecanismo de sobrevivência, que é fundamental para o desenvolvimento do próprio ser humano, pois, na medida em que novas tarefas surgem, novos desafios são lançados para os mesmos, fazendo com que ocorra o aperfeiçoamento físico e mental para desenvolver o seu trabalho. Partindo dessa premissa, é importante destacar que os processos de informatização sofreram transformações imensuráveis, fazendo com que conceitos como direito e informação fossem evoluindo constantemente, ultrapassando paradigmas sociais e políticos.

Vários conceitos começaram a ter uma nova roupagem, fruto das intensas e constantes relações interpessoais que ocorrem na comunidade (GUZZI, 2010, p. 51). A cidadania moderna, juntamente com o Estado-nação, surgiu na Revolução Francesa mediante uma relação estreita das pessoas com o Estado, através da participação na política, sendo, portanto, tal cidadania que entrou em crise pelo processo de globalização econômica que relativizou as fronteiras

do Estado-nação. No viés do consumo humano, “[...] o cerne da sociedade consumista consiste inicialmente em despertar o desejo de adquirir e de consumir para, em seguida, produzir sempre novos e descartáveis objetos de desejo, embora aos pobres faltem as reais condições de consumo. [...]” (BAUMAN, 2008, p. 14).

É possível compreender que a internet é como um espaço de interação, fornecendo as condições necessárias para que o ativismo se relacione com o contexto sociocultural e histórico da contemporaneidade e, assim, evidencie-se a potencialidade do espaço digital para o desenvolvimento do ativismo, fazendo com que o ativismo digital se propague a novos grupos sociais, vindo a possibilitar a difusão de informações a um maior número de indivíduos (CASTELLS, 2003, p. 49).

A internet é o tecido das nossas vidas, porque se está, a todo instante, imerso em uma virtualidade não presencial, isto é, estamos em rede por diversos e distintos aparatos tecnológicos graças à evolução da web” (CASTELLS, 2003, p. 7). Nesse sentido, a vigilância tem ligação com o tema “consumo”, em que cada vez mais o ser humano está preocupado com o ter em vez do ser.

64 Quando se entra na questão de que tipo de modernidade se está falando, não se sabe ao certo se está somente relacionado com as formas sociais, e/ou com a questão da vigilância que todo ser humano está sujeito (BAUMAN, 2013, p. 38). Na perspectiva do poder de consumo, cabe destacar que as barreiras como território devem ser eliminadas, uma vez que se trabalha cada vez mais com questões éticas, sendo, portanto, imprescindível considerar que a constante vigilância se torna sensível na intimidade dos indivíduos, além de interferir na vivência e na convivência das pessoas (BAUMAN, 2004, p. 19).

Nesse condão, é considerada uma série de elementos que conectados pelo fundo econômico transformam a vida dos indivíduos pelo consumo de bens materiais. Um exemplo disso é a fabricação de produtos com vida útil cada vez mais reduzido. De tudo que foi mencionado, o alcance que a internet proporcionou na vida das pessoas é inquestionável e, a liberdade hoje está apreendida pela própria tecnologia em que o homem passou a ser o refém da máquina, sendo, portanto, incluso no desenvolvimento científico, posto que, não se tem mais o controle dos resultados, apenas dos processos que se transformam em metas a serem cumpridas.

A internet está tornando o ser humano cada vez mais excluído da convivência social, visto que, os usuários passam maior parte do seu tempo navegando em sites e, se não bastasse, confinados a um universo que somente será visto uma perspectiva individual. Assim sendo, é instigado por essa exploração que sites de grandes empresas fazem sobre o consumidor (internauta). Nesse sentido, vale lembrar que a internet tem aparentemente uma tendência de ser transparente e, uma ferramenta de apoio para as demandas complexas que surgirão na conhecida sociedade em redes (PARISER, 2012, p. 81).

Dessa maneira, identifica-se que apesar da internet ser um meio de busca de informações de todas as áreas possíveis, também, se torna interessante observar a forma como faz essa contraprestação de serviços, posto que, cada vez mais são expostas informações pessoais que se quer possuem controle desse banco de informações (PARISER, 2012, p. 29). Assim, quando o mercado invadir as residências dos indivíduos para vender produtos, poderá afetar a capacidade de decidir a forma como o ser humano deve viver, ficando preso nas perspectivas que o mundo virtual traz, uma vez que o carro chefe é o lado econômico, ou seja, o de ofertar cada vez mais produtos para o consumo.

Dentro de uma perspectiva em que os modos de produção exacerbam os produtos na internet, surgem problemas de ordem consumerista em que este fica vulnerável em relação ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Corroborando com a política de privacidade, “a invasão de privacidade promovida por esta forma de publicidade abusiva permanece imperceptível para o internauta, que não possui mecanismos suficientes para coibir essa prática, muito menos proibir que os seus dados sejam comercializados sem o consentimento [...]” (SANTOS, 2011, p. 3394).

A publicidade se torna um elemento que é utilizado como forma de divulgar seus produtos, vindo, portanto, a atingir mais intensamente os consumidores internautas. Nesse ponto, quando justamente esse indivíduo procura adquirir produtos mais interessantes ou também tendo maior variedade em relação às marcas, possuindo descrição completa do funcionamento, bem como outras características específicas, levam ao internauta a receber promoções de empresas que desconhece.

No sentido da preocupação do instrumento técnico, vale ressaltar que é fundamental para compressão dos fatos, sendo que, depende da consciência de atos mais básicos dos seres humanos. Assim sendo, entra em questão o dis-

curso da segurança jurídica, mas aqui cabe uma reflexão sobre que tipo de segurança se está falando, pois, se for um discurso técnico, é difícil de controlar nas mídias sociais. Nesse ponto, entra em questão de como fazer o direito de reflexão na sociedade.

O ser humano enquanto ser político da própria sociedade é praticamente uma fórmula técnica que substitui todas as fórmulas que não são técnicas. Assim, não é novidade que as mais variadas tecnologias são produzidas a favor das grandes empresas e, questões de segurança e controle são elementos de consumo desses públicos. Desse modo, questões como consumo e estratégia de dominação da técnica se tornam interessantes para a massa capitalista, que por sua vez a racionalidade econômica é o indivíduo que prolifera que, associado ao consumo exacerbado, transita-se no campo da sacralização econômica e do poder.

5 ABORDAGEM DO SITE “RECLAME AQUI” E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MERCADO

66 Em um contexto histórico, desenvolveu-se o lado social e o econômico de forma regionalizada. Com a concentração do poder nas mãos dos senhores feudais, estes aristocratas regionais, aos quais se jurava fidelidade, se apresentavam assim presentes nas principais características do feudalismo, quais sejam: a debilitação do Estado e/ou auge do particularismo que, através da apropriação privada dos bens públicos, tinha a finalidade de exploração da terra.

Ainda nesta vertente, o campesinato, formado por antigos escravos e camponeses livres que não possuíam terra, tinham a cadência das terras para sua sobrevivência mínima em troca da sujeição ao senhor feudal. Neste mesmo contexto, através de doações de reis e aristocratas, a Igreja adquiriu grandes riquezas, acumulando grande patrimônio econômico e, devendo em contrapartida, legitimar ideologicamente o domínio social dos novos Estados e do mercado de troca de produtos.

Chama atenção que existem muitas possibilidades que a ferramenta do Reclame Aqui apresenta e, continua trazendo alterações constantemente para aperfeiçoar a plataforma. Todavia, alguns embates como o tempo que a própria sociedade precisa para se adequar também devem ser considerados. Ademais, essas evoluções que ocorrem são consequência de lutas que não poderiam ser decididas em um momento único, bem como a relação contraprestacional do consumidor com o próprio mercado.

A ideia do *site* Reclame Aqui surgiu em 2001 por iniciativa do empresário Maurício Vargas. A motivação ocorreu após um conflito ocorrido por uma companhia aérea que acabou por impossibilitar que Mauricio fechasse um importante compromisso profissional. Consternado, procurou algum meio na internet para expor sua indignação e alertar outros consumidores a respeito da atitude da companhia aérea. Entretanto, por não ter encontrado nenhuma ferramenta que possibilitasse esse recurso, decidiu criar uma pequena plataforma que inicialmente contou apenas com reclamações de conhecidos, amigos e familiares (VARGAS, 2001, p. 1).

Atualmente, o Reclame Aqui possui uma megaestrutura de mais de 30 funcionários, localizado em um escritório que ocupa um andar inteiro de um prédio. Ainda, a estrutura conta com mais de 600 mil acessos diários e mais de 15.000.000 usuários cadastrados, sem falar das mais de 120.000 empresas que acabaram por fazer cadastro na empresa a fim de responder as reclamações dos consumidores. O Reclame aqui pertence atualmente a *holding Óbvio Brasil* e, é incontestável que a plataforma criou um meio virtual emancipatório aos consumidores descontentes com serviços e/ou produtos de empresas, ultrapassando as fronteiras nacionais, inclusive dando poder a troca de ideias entre consumidores, alterando a linguagem e a cultura entre empresas e consumidores (GOHN, 2013, p. 19).

Nessa plataforma, pode-se constatar a luta pessoal dos consumidores a fim de ver seus direitos garantidos no CDC face aos descumprimentos contratuais (e legais) de algumas empresas. Assim, em vez do cidadão buscar o Poder Judiciário, prefere declarar os fatos da sua situação a outros consumidores na esperança que o movimento crie força a fim de obrigar as empresas a solucionar os conflitos sob pena de perderem clientela. Ademais, vale ressaltar que o movimento tem dado muito certo, posto que, uma breve análise de algumas das reclamações registradas no Reclame Aqui que as empresas denunciadas buscam solucionar as ocorrências de uma forma ágil e conveniente ao consumidor.

O site se tornou mais ágil inclusive que os famosos 0800 e SAC's. No SAC a reclamação não é pública, contudo na plataforma Reclame Aqui, a empresa, se possuir cadastro no site, é virtualmente intimada da reclamação. Esta reclamação pode ser vista e consultada por mais de 15.000,000 pessoas. O consumidor virtual acaba inibido de comprar produtos e/ou serviços de empresas que não sejam bem cotadas pela plataforma, portanto, gera um prejuízo na

conta das empresas. Assim, de nada adiantaria investir em publicidade se junto a propaganda produzida, surgirem inúmeras reclamações da empresa, comprometendo negativamente à imagem das companhias.

Essa vigilância líquida é iniciada pelos próprios consumidores, entretanto, atentamente monitoradas pelas empresas. No caso analisado, esse monitoramento controle, observa e emite uma classificação mediante as reclamações dos usuários da plataforma Reclame Aqui, uma vez que as empresas dispõem a possibilidade de registrar a fim de receber as notificações de reclamações produzidas (BAUMAN, 2013, p. 36). Nessa plataforma, o monitoramento, controle, observação e classificação são desejados e constituem o cerne da plataforma aliada ao alto índice de acesso por parte dos usuários.

O Reclame Aqui possibilita ao consumidor um viés “fora da caixa”, fora das bolhas informacionais que selecionam ao consumidor aquilo que ele (acha) que quer. Logo, na introdução do livro “O filtro invisível”, de Eli Pariser, registra a seguinte citação de Mark Zuckerberg, fundador do *faceboock*, em que "a morte de um esquilo na frente da sua casa pode ser mais relevante para os seus interesses imediatos do que a morte de pessoas na África" (PARISER, 2012, p. 7). Assim, um algoritmo ou um computador pode processar um absurdo de informações, entretanto, se for possibilitado para uma pessoa racionalizar sobre isso certamente a afirmação de Zuckerberg seria falsa.

O que um algoritmo não pode processar é o sentimento humano que, entretanto, é externado nos registros escritos na plataforma Reclame Aqui, algumas vezes por meio de reclamações acaloradas, senão por meio de insultos. A plataforma não seleciona aquilo que você quer (ou acha que quer), entretanto, dá ao usuário uma lista de reclamações e de avaliações feitas por pessoas reais e não por meros algoritmos produzidos por máquinas e com base nas preferências pessoais.

Essas redes de mobilização civil referente aos direitos dos consumidores se espalharam pelo Brasil. Podemos ver que outras plataformas se especializaram no ramo, a exemplo do *Booking.com* (turismo e hotelaria). Apesar disso, o Reclame Aqui tem sido o pioneiro no Brasil e, essa espécie de plataforma acabou por criar um verdadeiro nicho de mercado que é o da reputação das empresas por meio de reclamações e de avaliações dos usuários (GOHN, 2013, p. 56).

O Reclame Aqui se consolidou com o passar desses 16 anos, criando uma identidade de defesa dos direitos do consumidor sob uma plataforma democrática de livre expressão. É um movimento permanente que subsistiu ao longo de mais de uma década, em contraste a outros movimentos transitórios. Todavia, após todo esse sucesso questiona-se: Como o site se sustenta, sendo, supostamente, um serviço gratuito? O Reclame Aqui criou um nicho de mercado, ou seja, é uma pedra no sapato das empresas virtuais. As reclamações acabam prejudicando as vendas e por isso as empresas precisam demonstrar que os erros são corrigidos rapidamente, afinal, os erros acontecem até em lojas físicas. No entanto, uma empresa prestativa é muito mais atrativa do que aquela que não responde seus clientes. Eis o mercado que o Reclame Aqui criou: o da reclamação.

Uma vez sendo comprovada a existência da lesão ao consumidor e, configurando-se assim o nexó de causalidade entre esta e a atuação do mercado fornecedor, é plenamente possível se fazer valer a responsabilidade da empresa, sendo que deve o mesmo reparar o dano causado, dentro dos parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade. Em termos processuais, o dano moral no aspecto de sentido amplo, envolve diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrangido por todas ofensas à pessoa, considerando esta em suas dimensões individual e social.

Já que as empresas precisam responder os clientes e usuários do Reclame Aqui dentro do mais curto espaço de tempo possível, o próprio site criou ferramentas (*software*), ligadas diretamente com o banco de dados do site. São mais de 120.000 empresas cadastradas. O site menciona em sua plataforma digital sob o seguinte lema: “*E ah! O Reclame Aqui não cobra nada para fazer tudo isso, só queremos construir um Brasil melhor*” (VARGAS, 2001, p. 2), mas será mesmo? Também, no mesmo endereço informado, o Reclame Aqui registra o seguinte:

[...]. O Reclame AQUI é um dos projetos da Obvio Brasil e é totalmente pró-bono, servindo como um grande laboratório de vivência e observação do relacionamento de pessoas e empresas, [...]. Veja abaixo as principais soluções: **HUGME** - Software de atendimento, o HugMe, ferramenta completa para a gestão das suas equipes, monitoramento e SAC 3.0, é um dos melhores softwares de atendimento do Brasil! [...]. **Cursos e Workshops** - O Reclame AQUI oferece cursos e treinamentos que ajudam as empresas a encontrarem oportunidades em reclamações e transformarem os seus atendimentos! **MOOBA** - [...]. Você compra de uma empresa confiável e bem avaliada por outros consumidores e ainda recebe uma grana de volta! Legal, né? (VARGAS, 2001, p. 5).

Como se pode observar, a plataforma Reclame Aqui iniciou suas atividades como um movimento social legítimo, contudo, com o passar dos anos passou a oferecer produtos e serviços para empresas a fim de solucionar o problema que a própria plataforma criou. O movimento social em defesa do consumidor continua explicitado pelo Reclame Aqui, todavia, não pode aceitar que o movimento afirme que o uso da plataforma é inteiramente gratuito, assim como o *Facebook* ou *Google*. O uso da plataforma cumpre com sua destinação ativista, no entanto, se observa que com o passar do tempo, o lucro ganha lugar ao espírito original que criou o movimento.

Trazendo para realidade do *site* Reclame Aqui, nessas condições, a divulgação de informações de qualquer empresa sem conterem os dados fidedignos, podem caracterizar ato ilícito, passível de indenização por danos morais da empresa ofendida sobre o Reclame Aqui. Assim sendo, ocorre com o direito à imagem que se trata de direito que recebeu tutela expressa na Constituição Federal de 1988, bem como no Código Civil de 2002, sendo que é assegurada ao indivíduo a inviolabilidade de sua imagem.

70 | É possível observar que existem muitas possibilidades que a ferramenta do Reclame Aqui apresenta. Todavia, alguns embates como o tempo que a própria história precisa para se adequar e prosseguir, bem como elementos de acesso e cadastro na plataforma devem ser considerados. Essas evoluções que ocorrem são consequência de lutas e que não poderiam ser decididas em um momento único, uma vez que essa análise precisa-se entender como essa ferramenta surgiu.

Em uma última análise, tendo como base garantias Constitucionais de Cidadania e Direitos Humanos, até que ponto o mercado e os fornecedores de produtos podem ser responsabilizados pela violação do direito ao consumidor? Supõe-se que a resposta para tal questionamento esteja totalmente ligada ao respeito de direito e garantias individuais da pessoa, haja vista que norteiam o ordenamento jurídico brasileiro. Desse modo, a solução da questão apresentada está relacionada ao princípio da garantia oferecida ao indivíduo no sistema normativo brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O padrão de atuação dos Estados e do mercado está sendo generalizado, bem como misturado com o que era seu oposto, o famoso Estado de Direito. Assim, o direito internacional regula o uso da força nos Estados, caindo na arbitrariedade no tocante à legitimação dos direitos humanos. Da mesma forma

que uma forma de discurso, que em uma perspectiva Kantiana a racionalidade em termos gerais podia ser alcançada, Heidegger se tornou um dos filósofos que mais retoma a questão da compreensão através da linguagem.

A modernidade trouxe a humanidade um novo estágio evolutivo no sentido de dar fluência e liquidez ao pensamento por meio de uma etérea rede de conhecimento. Entre os nós do saber, o ser humano passou a compartilhar novas visões de mundo que anteriormente eram limitadas aos modelos prontos e estanques. Assim, com a proliferação desses caminhos, muitos paradigmas foram quebrados à luz de novos saberes.

Com a massificação de opiniões, a sociedade precisou (e continua nesse processo) de mecanismos a fim de filtrar informações falsas de informações verdadeiras. Foi cunhado o jargão “nem tudo que está na internet é verdadeiro”. No entanto, diferente dos antigos meios de informação obteve-se acesso às informações que anteriormente não se possuía, ou seja, se tornava refém de modelos informacionais pré-fixados. Ademais, com a internet esses modelos foram quebrados, pois, os acessos livres de informações das mais variadas vertentes levaram o cidadão a outro nível de busca pelo conhecimento.

Claro que essa liberdade tem um preço já que nem todas as informações são verdadeiras ou corretas. Assim, a possibilidade de troca de opiniões facilita o contato entre pessoas a fim de criar mecanismos eficazes para combater estas falhas. O acesso à informação virou um direito fundamental reconhecido pelas autoridades brasileiras e, inclusive, listada como direitos humanos e protegida em nível internacional. Esse acesso à informação gera a possibilidade de o cidadão defender seu viés em diversas áreas do conhecimento, inclusive no Direito, o que inevitavelmente gera uma maximização da democracia.

Não se pode deixar de lembrar que o ativismo praticado por meio virtual auxilia no crescimento do debate democrático nos mais variados níveis de educação e, em diversos estados e municípios, em diversas idades e gêneros. O ativismo, antes praticado apenas no mundo físico, acabou migrando para as redes sociais, o que seria das grandes mídias, grupos e ONGs ativistas se não fosse o meio digital? Certamente, não teriam a abrangência que possuem hoje.

Neste contexto, quando surgiu o Reclame Aqui existiam fóruns de consumidores espalhados na rede. Contudo, não existia uma referência de encontro de consumidores a fim de expor suas opiniões e reclamações que pudessem ser atendidas. O Reclame Aqui explorou essa deficiência, pois, a internet é gigantesca e, unir opiniões esparsas não é uma atividade fácil, pelo menos em termos

práticos. Desse modo, se teve a proposta de abrir espaço para os consumidores e para as empresas se manifestarem de forma livre.

O Reclame Aqui não é um SAC, pois, não se trata de um atendimento ao consumidor. É, entretanto, um serviço de compartilhamento de experiências do consumidor para outros consumidores que acabam por interessar a empresa, surtindo o efeito tão esperado: a solução de um problema entre o consumidor e a empresa. Portanto, a internet acaba unindo não só as pessoas entre os nós da rede, mas, também, congrega o entendimento entre empresas, grupos, cidadãos e entidades.

Todavia, é possível afirmar que exista uma confusão entre a ideia original e o resultado que o Reclame Aqui apresenta hoje como plataforma de consulta. Com o passar do tempo, o Reclame Aqui tem se dedicado a registrar as reclamações dos consumidores, porém, utiliza-se desses dados a fim de vender soluções para as empresas que podem pagar altos valores financeiros em detrimento de pequenas empresas que não possuem aporte a fim de quitar com tais custos.

72 | Diante de tudo que foi exposto e questionado durante o texto, ficou comprovado por intermédio dos elementos que o *site* Reclame Aqui não é de graça, bem como possui um viés empresarial que oferece produtos para manter a reputação das empresas fornecedoras de produtos no topo do mercado. Assim sendo, existe um custo para fazer reclamações, e as empresas que possuem os produtos e serviços do Reclame Aqui certamente incluem no custo dos produtos/serviços finais vendidos, o preço das reclamações feitas no portal (e quiçá em outros). Como dizem em *Wall Street*, “não existe almoço gratuito”.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade:** a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Sulina, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para Consumo:** a transformação das pessoas em mercadoria. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Vigilância líquida:** diálogos com David Lyon. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CARDOSO, Gustavo. **A mídia na sociedade em rede:** filtros, vitrines notícias. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

- CASTELLS, Manuel. **O poder da comunicação**. Lisboa: Fundação Caloust Gulbenkian, 2013a.
- CASTELLS, Manuel. **O poder da identidade**. v. 2. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. São Paulo: Paz e Terra, 2010.
- CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013b.
- DIZART JR., Wilson. **A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação**. 2. ed. Tradução Edmound Jorge. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.
- DOWNING, John D. H. **Mídia radical: rebeldia nas comunicações e movimentos sociais**. Tradução de Silvana Vieira. 2. ed. São Paulo: Senac, 2004.
- FABRÍCIO, Mariana. Pesquisa revela que ativismo digital cresce no Brasil. **Diário de Pernambuco**, Recife, tecnologia, 17 dez. 2014, p. 2. Disponível em: http://www.diariodepernambuco.com.br/app/46,2/2014/12/17/interna_tecnologia,549802/pesquisa-revela-que-ativismo-digital-cresce-no-brasil.shtml. Acesso em: 2 out. 2018.
- FOUCAULT, Michel. **A verdade e as formas jurídicas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nau, 2003.
- GOHN, Maria da Glória. **Movimentos sociais e redes de mobilizações civis no Brasil contemporâneo**. 5. ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2013.
- GOHN, Maria da Glória. **Sociologia dos movimentos sociais**. São Paulo: Cortez, 2014.
- GOHN, Maria da Glória. **Teoria dos movimentos sociais: paradigmas clássicos e contemporâneos**. 10. ed. São Paulo: Loyola, 2012.
- GRASSELLI, Odete. **O direito derivado da tecnologia: circunstâncias coletivas e individuais no Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2010.
- GUZZI, Drica. **Web e participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Senac, 2010.
- LÉVI, Pierre. **Ciberdemocracia**. Tradução de Alexandre Emílio. Lisboa: Piaget, 2002.
- MORAES, Dênis de. **O ativismo digital**. Biblioteca *on line* de Ciências da Comunicação. 2001, p. 5-42. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/moraes-denis-ativismo-digital.html>. Acesso em: 2 out. 2018.
- PARISER, Eli. **O filtro invisível: o que a internet está escondendo de você**. Tradução de Diego Alfaro. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.
- SANTOS, Boaventura de Souza; MENESES, Maria Paula. **Epistemologias do Sul**. São Paulo: Cortez, 2010.
- SANTOS, Noemi de Freitas; SILVA, Rosane Leal. A proteção dos consumidores diante da publicidade abusiva e enganosa *online*. **SEPE**. XV Simpósio de Ensino, Pesquisa e Extensão. 2011, p. 3394. Disponível em: http://www.unifra.br/eventos/sepe2011/Trabalhos/sociais_Aplicadas/Completo/1801.pdf. Acesso em: 2 out. 2018.
- SARLET, Ingo Wolfgang (Org.). **Direitos fundamentais, informática e comunicação: algumas aproximações**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007.

SCHRER-WARREN, Ilse. “Redes e espaços virtuais (para a pesquisa de ações coletivas na era da informação)”. **Cadernos de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da Universidade Federal de Santa Catarina**, n. 11, jul. 1997.

SILVA, Rosane Leal da. A implementação da transparência ativa pelos tribunais de justiça brasileiros: breve panorama do estado da arte. In: REDIN, Giuliana; SALDANHA, Jânia Maria Lopes; SILVA, Maria Beatriz oliveira da. (Orgs.). **Direitos emergentes na sociedade global**. Santa Maria: UFSM, 2016, p.173-195.

UGARTE, David de. **O poder das redes**: manual ilustrado para pessoas, organizações e empresas chamadas a praticar o ciberativismo. Porto Alegre: PUCRS, 2008.

VARGAS, Maurício. **Reclame Aqui**. Plataforma *on line*. 2001. Disponível em: <http://www.reclameaqui.com.br/institucional/>. Acesso em: 2 out. 2018.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. 3. ed. Tradução de Isabel Crossetti. Porto Alegre: Sulina, 2012.