



## >> O mistério da Confiança

Se é verdade que a história se move em círculos, parece assistir-se atualmente a um retorno crescente à troca direta de bens e serviços.

Possivelmente acentuado pelos efeitos da crise financeira na menor disponibilidade de recursos pelos agregados familiares, o fenómeno da troca direta surge agora, com frequência, sofisticadamente intermediado por páginas na Internet, que funcionam como repositórios de necessidades recíprocas, num encontro que se pretende um ótimo paretiano.

Pessoalmente, o que mais me fascina nestes processos de troca direta processada à distância é o voto de confiança que o anonimato impõe.

Entendendo a confiança como a fé que se deposita em algo ou em alguém, a confiança no anónimo parece aproximar-se quase de uma confiança metafísica na espécie humana...

Estaremos mesmo a ficar mais confiantes? Ou apenas mais necessitados?

A tensão latente entre a maioria das relações contratuais e a confiança assenta na constatação de que se todos respeitarem as regras todos têm algo a ganhar, mas a tentação oportunística de maximizar os ganhos, pelo desrespeito das regras, é inerente à natureza conflitual dos interesses em jogo. Ora, a maximização ilícita dos ganhos de um dos contraentes acarreta, por norma, a lesão dos interesses da contraparte negocial.

Alguns dos *sites* disponíveis na Internet para troca de bens e serviços assumem uma política de desresponsabilização face aos negócios que promovem, assumindo-se como intermediários apenas no encontro.

Por seu turno, *sites* há que adotam políticas complexas de proteção dos seus utilizadores, promovendo não só o encontro de necessidades opostas, mas também disponibilizando intrincados mecanismos de salvaguarda das legítimas expectativas das

partes, compensando pelos procedimentos o que carece pela confiança. Naturalmente, estes *sites* cobram uma percentagem pelos seus serviços, o que encarece o produto final.

Foi num destes últimos *sites* que recebi uma estranha proposta do proprietário do serviço sobre o qual inquiri, no sentido de fazer uma experiência por um período pequeno, dentro das regras do *site*, e depois decidir se pretendia alargar o período de utilização do serviço ou não, com um desconto significativo no preço final. Dentro ou fora do *site*? Não perguntei. Encontrei uma alternativa que me satisfazia melhor, dentro das regras de proteção do *site*.

Esta experiência levou-me a ler com mais atenção a política de utilização e a reparar no papel confiado ao próprio utilizador de delator de condutas ofensivas dessa mesma política, através de um aviso de mensagem imprópria, spam, tentativa de transação fora do *site* ou tentativa de angariação para outros *sites*. E aqui assenta o paradoxo último, quando o agente beneficiário da confiança promovida pelo intermediário se torna, ele mesmo, agente de promoção dessa confiança para com o seu promotor.