

## **Digitou, enviou, virou barraco**

Nos grupos de WathsApp, a proximidade virtual de pessoas com pouco ou nada em comum favorece bate-bocas – no caso, bate-polegares intensos e furiosos.

E 1º DE DEZEMBRO de 2016, em uma casa de festas em Salvador trinta crianças entre 5 e 6 anos comemoram a "formatura" da pré-escola. No salão, em lugar de leveza e alegria, reinam rivalidade e tensão com dois grupos de pais sentados bem longe um do outro. Motivo do clima hostil: o grau de formalidade da roupa que os filhos usariam na ocasião. Local da briga: um grupo de WhatsApp. Aconteceu o seguinte: mães de duas turmas planejaram a festa e, perto da data, criaram o grupo "Formatura G5" no WhatsApp só para debater os detalhes finais da cerimônia conjunta. O coletivo materno revelou profundas diferenças sobre as roupas e durou apenas um dia, sendo encerrado depois de troca de farpas e muito bate-boca. "Os mais revoltados escreviam tudo em letras maiúsculas e postavam áudios aos berros", diz Marcela Antunes uma das mães da batalha cibernética da Bahia. As crianças continuam no colégio, mas muitas famílias simplesmente não se falam até hoje.

No ambiente virtual, onde é comum postar sem filtro, outro levar a mal e vários darem palpite, barracos em redes sociais se tornaram rotineiros. Coloque-se nesse fórum de destempero verbal uma turma que tem pouco ou nada em comum (neste caso os pais) discutindo decisões que afetam uma questão delicada (os filhos) e está formada uma grande confusão. Na origem das brigas em grupos dentro do WhatsApp está o fato de que as pessoas ainda estão tateando esse tipo de comunicação. Embora pareça que o aplicativo - assim como o Facebook, o Twitter e o Instagram- seja parte integrante da vida dos seres humanos desde sempre, seu uso é recente e revolucionário: nunca antes se pôde conversar com tanta gente ao mesmo tempo na base da digitação e do áudio, sem ver a cara do interlocutor nem se importar com a distância física.

Para dar uma medida da pancadaria virtual, ela já move um nicho da advocacia, em expansão graças à incapacidade de se chegar ao consenso na base do zap-zap. "Em uma conversa olho no olho é possível captar o tom, as expressões, o que é dito com ironia: no aplicativo, não. O que era para ser brincadeira pode ser entendido como ofensa", ressalta Patrícia Peck, advogada especializada em direito digital. Patrícia calcula que os casos que chegam a seu escritório envolvendo desentendimentos em grupos virtuais aumentaram 130% entre 2013 e 2016, período em que o WhatsApp se popularizou no Brasil.

Os aplicativos de troca de mensagens facilitam tremendamente os contatos e por isso mesmo desempenham papel essencial nas relações sociais. Para o bem ou para o mal, pessoas que supostamente nunca mais se veriam estão a um clique de distância. Uma recente pesquisa do Instituto Datafolha, encomendada pelo próprio WhatsApp, mostra que o Brasil é o terceiro país do mundo em número de adeptos (o aplicativo não revela quais são os dois primeiros) com 100 milhões de usuários. Destes, só 13% não estão em nenhum grupo. O resto, queira-se ou não, participa de seis turmas distintas em média – especialmente a mais ruidosa delas, a família. No ranking das comunicações coletivas via aplicativo, a mesma pesquisa indica que 70% dos entrevistados estão em grupos de família, 65% em grupos de amigos, 34% nos de trabalho e 27% nos de atividades escolares.

Sim, é divertido. Mas pode cansar. São mensagens ininterruptas, que o usuário em geral não precisa ler, muito menos responder a elas. Mas quem resiste? O resultado de tanta comunicação é uma alta cota de embates, provocados segundo os entendidos, pelo uso inadequado da ferramenta. "Deveria ser um ambiente de textos curtos, diretos e de interesse da maioria", diz o especialista Celso Fortes. Acaba sendo um local para jogar conversa fora, comentar sobre tudo e todos e compartilhar gigabytes de imagens, piadas e mensagens "edificantes". De repente, do nada, aparece aquele áudio com uma voz indignada queixando-se de alguma situação que envolve integrantes do grupo, e está montado mais um barraco por motivos - como no caso dos aluninhos baianos - desalentadoramente pífios.

Depois que passa, nem dá para acreditar que aquela bobagem virou briga. Participante do grupo de mais de 250 clientes da marca Farm, do Rio de Janeiro, em que as meninas costumam postar fotos usando ou experimentando roupas, Ester Ramos, de 25 anos, comentou que o vestido de uma delas parecia "um roupão". A moça do vestido não gostou do comentário, uma terceira se solidarizou ("comentário desrespeitoso") e o caso rendeu mais de 200 mensagens entre 11 e 21 horas. Uma cliente entrou na conversa para reclamar da briga e pôs mais lenha na fogueira: "Toda vez tem mensagem no meu WhatsApp sobre essa m... de assunto! EU EXIJO RESPEITO!". Ester diz que até tentou se explicar, mas a personagem da selfie foi radical: saiu do grupo.

Muitas famílias nunca mais serão as mesmas depois que parentes que antes só se viam no Natal, em casamentos ou velórios passaram a ter intenso convívio pelo celular. O publicitário carioca Jonas Póvoa conta que o entra e sai do seu grupo de familiares é intenso. "A maioria das brigas é por causa de política. Minha avó, coitada, fica preocupada e começa a ligar para todo mundo para acalmar os ânimos", relata. Muitos problemas poderiam ser evitados com algumas regras de conduta e com o cuidado elementar de pensar meio segundo sobre o que está sendo escrito.

Mais grave do que alguém se irritar e sair do grupo é a desavença ir parar na delegacia - claro que, nessa circunstância, o motivo costuma ser mais sério. "As pessoas precisam ter em mente que, ao postar mensagens, estão produzindo provas", diz a advogada Patrícia. Em um caso recente no Rio Grande do Sul, duas mulheres, mãe e filha, que se sentiram vítimas de difamação no WhatsApp processaram o autor dos comentários e apresentaram como prova áudios que ele enviou a um grupo de quarenta amigos chamado Cretinus Club. Elas ganharam indenização de 6000 reais por danos morais. Moral da história: cretinices em geral das mais às menos deletérias, não cabem em um zap-zap civilizado.

**Por:** Luisa Bustamante  
Revista Veja Março/17

## **Etiqueta no Zap-Zap**

Estabelecer regras de conduta é providência fundamental para que os grupos de Whats não virem uma terra sem lei onde duelos se sucedem e abalam amizades **L.B.**

A POSSIBILIDADE DE comunicar-se a distância com várias pessoas ao mesmo tempo, sem precisar interromper o que se está fazendo, mudou para sempre o alcance e a qualidade das relações sociais. Mas esse é um terreno novo e movediço em que as convenções ainda estão sendo traçadas. Portanto, erra-se muito. No ardor da conversa em que não se vê a cara do interlocutor, há grande risco de calcular mal palavras e reações. Os especialistas em etiqueta digital- sim, isso existe - advertem: num grupo, é sempre melhor levar a fama de lacônico que a de tagarela. A seguir, um manual de sobrevivência no WhatsApp.

# OS 5 MANDAMENTOS

## I

Nunca adicione uma pessoa a um grupo sem antes perguntar se ela quer participar.

## II

Estabeleça regras de conduta (“Cuidado com excesso de vídeos”, “Evite colar links”, “Não mande piadas”).

## III

Só poste mensagens que interessem a pelo menos metade do grupo.

## IV

Não fale demais.

## V

Fuja das polêmicas

## IH, DEU BARRACO!

- ✓ Se seu nome for citado, aja rápido. Responda que aquele não é o lugar para discutir a questão e transfira o caso para uma conversa a dois. Se continuar a ser alvo do que considera ofensa ou ataques sistemáticos, saia do grupo ou alerte o administrador para remover o agressor.
- ✓ Guarde evidências e conversas, caso queira levar o caso à polícia.
- ✓ Se você for espectador, mantenha distância. O melhor é ficar quieto. No máximo, sugira que os envolvidos levem a briga para contatos particulares.

## ISSO PODE

- ✓ Desabilitar as duas flechinhas azuis que indicam se a mensagem foi lida, uma forma moderna de espionagem.
- ✓ Desabilitar o recurso que mostra se a pessoa está on-line, outra ferramenta espiã.
- ✓ Quem sabe português deve desativar também o corretor automático. Ele é um inimigo disfarçado, pronto para dar o bote em quem não relê o que escreve.
- ✓ Esgotar o assunto em uma mensagem curta e direta. Repicar o texto em uma saraivada de posts confunde as respostas e resulta em uma conversa insana.
- ✓ Postar selfies bacanas, que todo mundo vai gostar de ver. Foto treinando corrida não dá. Foto na chegada da maratona, com a medalha na mão, merece ser exibida. Nude NÃO pode.
- ✓ Não responder. Se a conversa acabou ou você está cansado e sem paciência, o silêncio é a melhor resposta. Faça disso um hábito, e os outros não vão estranhar.

- ✓ Usar o grupo para compartilhar avisos e informações de interesse geral. Só tenha antes certeza de que não é notícia falsa - tendo em mente que há abundância de notícia falsa por aí.
- ✓ Sair do grupo. Sim, isso é possível (veja "Como sair do grupo com elegância").

## ISSO NÃO PODE

- ✓ Alongar-se naqueles assuntos em que o melhor é concordar em discordar. Os mais candentes são política, religião e futebol - não necessariamente nessa ordem.
- ✓ Mandar correntes, charadas e mensagens motivacionais. São itens que abarrotam a caixa de mensagens, consomem memória do celular e desafiam a paciência dos membros do grupo.
- ✓ Teclar com sono, ou depois de três cervejas. O risco de escrever o que não se deve é enorme.
- ✓ Discutir a relação, seja ela amorosa, de amizade ou de trabalho. Melhor fazer a dois.
- ✓ Um emoji é bom, até pode, dois três é o máximo. Fileiras de carinhas acabam por não dizer nada.
- ✓ Cuidado ao usar letras maiúsculas acionando a tecla CAPS LOCK. No cerimonial da internet, usa-se o recurso para GRITAR com alguém.
- ✓ Quando for ridicularizar alguma coisa, tenha certeza de que isso não se aplica a um integrante do grupo. "Gente, o cara usa pochete!" pode ofender uma pessoa que também seja adepta do acessório.
- ✓ O ministério do bom-senso informa: em grupos de WhatsApp, "Bom-dia" ao acordar e "Boa-noite" ao se recolher podem causar indigestão.

## COMO SAIR DO GRUPO COM ELEGÂNCIA

- ✓ Alegue que o celular é seu instrumento de trabalho e que a quantidade de arquivos compartilhados está comprometendo a memória do aparelho, Coloque-se à disposição para contatos particulares. No limite, diga que vai sentir saudade.
- ✓ Aproveite um momento de muita troca de mensagens e saia de fininho, torcendo para que não percebam. Se perceberem e cobrarem – “Ops, foi engano”.
- ✓ Se não foi avisado de que seria adicionado ao grupo, você tem o direito de sair imediatamente, sem dar chance de que o gesto seja levado para o lado pessoal especialista em mídia digital:

**Fontes:** Celso Fortes, especialista em mídia digital: Patrícia Peck, advogada especializada em direito digital e Renato Blum, professor de direito digital.