

# A responsabilidade civil do bibliotecário nos serviços prestados na era digital: a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990

Eliane M. S. Jovanovich  
Adimas André Biguinati

Artigo original

Apresenta a questão da responsabilidade civil aplicada à atividade do bibliotecário, seja ele profissional liberal ou não. Considera os serviços prestados e suas consequências, principalmente com o advento da internet, possíveis danos a terceiros e a conduta a ser adotada baseada na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

**Palavras-chave:** Bibliotecário – responsabilidade civil.

## Civil liability of the librarian in the services provided in the digital age: the Law N. 8.078, September 11, 1990

This article seeks to present an overview of the issue of liability as applied to the work of the professional librarian. A librarian may be liable for malpractice whether acting as an employee, as an agent or as an individual contractor. The article examines the rendering of services and potential consequences given the advent of the internet. Damages to third parties and the manner in which situations are handled are considered in light of Law N. 8078 of 1990 (Code of Consumer Protection – CDC).

**Keywords:** Librarian – Civil Responsibility.

Eliane M. S. Jovanovich  
Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina (UEL) e Bibliotecária no Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos / UEL.

[emsjovanovich@uel.br](mailto:emsjovanovich@uel.br)

Adimas André Biguinati  
Graduado em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (UEL) e Advogado.

[adimas@brandalize.adv.br](mailto:adimas@brandalize.adv.br)

## 1 INTRODUÇÃO

O papel do bibliotecário na sociedade é frequentemente discutido em eventos da área. Percebe-se que a importância deste profissional é permanente, mesmo com a discussão de alguns teóricos de que, com a revolução tecnológica e a internet, esse profissional está enfadado a desaparecer. A formação profissional chama a si seu fundamental papel e este profissional continuará a desempenhar função essencial na prestação desses serviços.

É uma profissão que segundo Cunha e Crivellari (2004, p.39) “possui uma dimensão normativa e valorativa, que define o seu papel social e hierárquico no conjunto da sociedade e em relação a outras profissões.”

O bibliotecário deve estar atento as mudanças que estão acontecendo advindas das tecnologias, dos novos produtos e serviços que estão disponíveis em bibliotecas físicas, virtuais, etc., e muitos são, decorrentes do acesso à internet, que transforma o cotidiano, os processos e os procedimentos do seu desempenho. Assim como outros profissionais de outras profissões, o bibliotecário é passível de erro ou equívocos, o que pode resultar ou não em um dano.

O Direito Civil prevê, no caso da prática de ato ilícito, uma consequência não-penal. Atitude e comportamento éticos tem sido objeto de grandes discussões nas várias áreas do conhecimento. Qual é a responsabilidade civil pela informação fornecida pelo bibliotecário? Qual é a sua responsabilidade pelos serviços prestados? Algum bibliotecário foi responsabilizado por efetuar trabalho de má qualidade?

Com o desenvolvimento das novas tecnologias e uso cada vez mais intenso pelos bibliotecários, é de se esperar que aumentem suas responsabilidades sociais, políticas e, também, jurídicas. Passamos a viver o que Browning (2002) chamou de “era das bibliotecas sem paredes para livros sem páginas”. Essas tecnologias restabelecem novas formas de informação e comunicação, assim como a cultura e os comportamentos resultantes deste cenário. Apesar da praticidade que esse aparato de ferramentas tecnológicas propicia, o bibliotecário precisa estar capacitado para utilizá-las no desenvolvimento de suas tarefas. Para González de Gómez (1997, p.1), “trata-se de uma revolução que agrega novas capacidades à inteligência humana e muda o modo de trabalharmos juntos e vivermos juntos”. Diante destes questionamentos, resolveu-se estudar o assunto.

## 2 SERVIÇOS PRESTADOS PELO BIBLIOTECÁRIO

O bibliotecário é o profissional que atua nos mais diversos tipos de instituições sendo o responsável pela mediação entre a informação e o usuário, por meio de dados e fontes de conhecimento, favorecendo o acesso à informação.

Além de produtos, o bibliotecário também desenvolve serviços voltados para seus usuários, como: serviço de referência propriamente ditos, que englobam normalização de trabalhos acadêmicos, monografias, teses, dissertações, artigos de periódicos, pesquisas em bases de dados, entre outros, afinal o bibliotecário é o mediador entre os saberes disponíveis e as informações que são procuradas pelos usuários.

O profissional bibliotecário tem o dever de orientar a execução de pesquisas, como também a normalização de trabalhos intelectuais. Sendo ainda um dever para com seus usuários e clientes manter seu interesse pelo bem público, de maneira que possa cada vez mais servir com competência à coletividade. (GOMES; BOTTENTUIT; OLIVEIRA, *apud* CARVALHO, 2012, p.29).

O bibliotecário desenvolve diversas atividades e várias delas diretamente em contato com seus usuários. Figueiredo (1992, p.35) descreve que:

O bibliotecário de referência deve ser capaz de entender a questão, interpretá-la no contexto correto, realizar as manipulações mentais que levam às fontes certas, encontrar a informação relevante e relacionar a resposta com a necessidade de informação do usuário.

Ainda segundo a mesma autora, "durante cada uma das fases para responder as questões, o bibliotecário pode tomar decisões que possam vir a resultar em erros na realização do processo de referência." (FIGUEIREDO, 1992, p.35)

Independentemente da área de atuação, a Ética assume uma parcela na competência profissional. Para desenvolver sua atividade, o bibliotecário deve trabalhar respeitando sempre as questões éticas da profissão. Para Valentim (2004, p.55), "o fazer do profissional da área de Ciência da Informação está totalmente ligado a atitudes

e comportamentos éticos, tanto em relação ao usuário, quanto em relação ao próprio fazer informacional.”

Assim como as demais profissões regulamentadas, o trabalho do bibliotecário é tão importante e significativo para a sociedade que está pautado nas deontologias por meio do Código de Ética do Profissional Bibliotecário.

Valentim (2004), exemplifica que a partir do ponto de vista da sociedade algumas atitudes são óbvias e consideradas não-éticas, por exemplo: o fato de utilizar informação privilegiada, vender segredo industrial, receber presentinhos para facilitar algumas situações, entre outras, ou seja, existem zonas claras para uma sociedade sobre o que são atitudes não-éticas.

Existem também aquelas situações não óbvias, como: se apropriar de algum bem da biblioteca e fazer uso particular como por exemplo: levar o escâner de mão para casa e escanear um livro para seu filho.

Para falar de responsabilidade civil na Biblioteconomia é necessário falarmos das atitudes antiéticas na área, tais como: organizar incorretamente as informações, disseminar informações de forma errônea, dificultar o acesso a informações por questões pessoais, efetuar pesquisas em fontes de informações que não tenham a credibilidade exigida pelo usuário, até por que, muitas das vezes, ele nem sabe a credibilidade das fontes, transmitir uma informação falsa, negar-se a despende de tempo para efetuar buscas e pesquisas, omitir dados em pesquisas solicitadas, entre outras. Não trataremos aqui dos aspectos de intencionalidade, levando em consideração apenas as ações independente de seus aspectos.

Em algumas situações, é muito difícil ter uma atitude ética, levando-se em consideração a nossa realidade nos ambientes informacionais, como por exemplo: a questão da fotocópia. Se por um lado temos a questão ética, por outro temos as questões legais sobre os direitos autorais.

Aguiar Junior (1996, p.12), reforça que existe

uma preocupação que se observa nos estudos de biblioteconomia, no Brasil e no exterior, sobre a imagem, respeito e importância da profissão. E quanto mais se pensa com seriedade no exercício profissional, mais exigências são feitas quanto à qualidade da sua prestação, surgindo, conseqüentemente, a necessidade de refletir

sobre as consequências da má prestação. Os males que decorrem da execução inadequada dos seus deveres profissionais podem prejudicar não somente o usuário, mas muito especialmente a reputação do serviço.

Ou seja, um serviço mal prestado por um bibliotecário pode denegrir a sua própria imagem ou a imagem de um grupo ou de uma biblioteca no todo.

Partridge (1988, p. 22) enfoca que:

Os bibliotecários têm que aprender a trabalhar com as pessoas, e a coisa mais importante não são os livros, mas as pessoas. São as pessoas que usam os livros [...].

Ao prestar um serviço o bibliotecário deve colocar-se no lugar do outro, do cidadão que busca seus serviços, de forma a atendê-lo com presteza, seriedade, idoneidade e oferecendo um serviço de qualidade e confiabilidade.

### **3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL**

O bibliotecário tem direitos e deveres ao exercer sua profissão, principalmente quando suas atividades estão ligadas a prestação de serviços diretamente ao público. O profissional é responsável por qualquer informação fornecida, e pode ser responsabilizado caso essa informação não seja fiel ou não esteja de acordo com o que o usuário buscou como serviço.

Devido ao grande número de fontes de informação, da dificuldade de acesso, inclusive do universo enorme de informações disponíveis na internet, o bibliotecário corre o risco de fornecer informações erradas.

Quando falamos da responsabilidade civil do bibliotecário, levantamos a seguinte questão, como por exemplo: por ser uma profissão de prestação de serviços, e como toda prestação de serviços está sujeita à legislação vigente, tais como o Código Civil e Código de Defesa do Consumidor (CDC), o bibliotecário responde pelas informações prestadas que podem ou não causar dano a outrem? De forma geral, o dever de indenizar surge pela violação de um dever jurídico contratual ou extracontratual e se presta a reparar um dano suportado pela vítima, visão esta mais

atrelada à responsabilidade civil oriunda do Código Civil vigente. Neste sentido é a dicção do art. 927 que trata “Da Obrigação de Indenizar”, assim diz a lei: “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

O ato ilícito é contratual, pois aquele que quebra o contrato, quebra a lei estabelecida entre as partes; quanto extracontratual, ou seja, o liame entre o agente e o lesado, não está regulado por um contrato, mas encontra amparo no texto da Lei, fazendo menção direta ao disposto no art. 186, muito relevante para o que apresentamos aqui, a Lei diz assim: “violar direito e causar dano a outrem.”

A doutrina é unânime em afirmar, que não há responsabilidade sem prejuízo. O prejuízo causado pelo agente é o dano, um elemento imprescindível e necessário à responsabilização do agente.

Maria Helena Diniz (2010, p.36) conceitua responsabilidade civil como:

A aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato, de coisa ou animal sob sua guarda, ou, ainda, de simples imposição legal.

A ninguém é dada autorização de violar direitos, salvo, os casos em que a lei garante excludentes tais como: legítima defesa, exercício regular de um direito e estado de necessidade (Incisos do art. 188 do Código Civil), que não serão abordados na presente explanação.

A mesma autora define dano como: a lesão (diminuição ou destruição) que, devido a um certo evento, sofre uma pessoa, contra a sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral (DINIZ, 2010).

Essa visão é aplicável entre particulares, ou seja, equivale a situações, nas quais, o bibliotecário fornece informação a outro particular de modo gratuito, ou melhor, configura-se uma circunstância que não se enquadra como de prestação de serviço, pois, via de regra, os bibliotecários terão sua atividade enquadrada como prestação de serviço se auferirem lucro com isso.

A responsabilidade civil não tem a função de fazer esquecer o sofrimento, até porque é humanamente impossível, mas,

Procura oferecer à vítima uma compensação, que pode ser pecuniária, e também uma satisfação moral (reparação simbólica). Apóia-se na função repressiva e preventiva da responsabilidade civil, traduzindo-se numa penalização que, além de ao responsável, serviria como exemplo à própria sociedade. (CORREIA-LIMA, 2012, p. 25).

Nunes (2009) exemplifica e distingue que diferentemente da situação do médico que socorra alguém em via pública, ou seja, não se caracterizando na incidência do Código de Defesa do Consumidor, pois, se no atendimento, o médico não se utilizar da devida cautela e causar dano ou mesmo deixar de agir se legalmente for obrigado, deverá indenizar, mas, fundado na hipótese normativa do Código Civil.

Sobre essa temática, é interessante ressaltar um trecho trazido em obra da Escola de Direito do Rio de Janeiro, da Fundação Getúlio Vargas (DIREITO RIO, 2008, p. 25), “De fato, ninguém está obrigado a ser o ‘bom samaritano’ de seu próximo, mas a simples opção pode, sim, em determinadas circunstâncias, ensejar a plena reparação civil”. Não se está aqui dizendo que em todos os casos isso se dará, o que deve ser aclarado é que mesmo aquele que preste ajuda gratuitamente a alguém deve tomar precauções de o fazer segundo uma conduta padrão de cautela; aquele que extrapolar e vier a causar dano, então, deverá indenizar.

Essa hipótese é quase a exceção, mas presta-se à finalidade maior de demonstrar-se o modo pelo qual a regra geral do Código Civil aplica-se a responsabilidade civil do bibliotecário. Se eventualmente ocorrer situação em que se preste informações a amigos, conhecidos ou a qualquer cidadão, deve-se ter cuidado e muita cautela quanto à fidedignidade dessas informações; a credibilidade das fontes de informação e, principalmente a capacidade de percepção do bibliotecário ao buscar essas fontes são fundamentais no desenvolver das tarefas biblioteconômicas.

Deve-se ter cuidado com a informação prestada, pois, gerando dano, poderá ensejar reparação cível pelo lesado, responsabilidade que é fundada na fonte subjetiva (essencialmente elemento culpa), que demanda carga probatória maior.

Quase que nos passa despercebido, mas, o direito de regresso, o qual, trataremos mais adiante na responsabilidade do bibliotecário empregado, também é

regido pelas regras do Código Civil, ou seja, pelas regras da responsabilidade civil subjetiva.

Vale frisar que, a responsabilidade civil, visa, primordialmente, reparar ou ressarcir o dano suportado pela vítima. Um dos meios para impedir que essa lesão ocorra ou se repita é assumir a responsabilidade pela ação ilícita, punindo a falta e indenizando prejuízo causado.

Na lição de Caio Mario Pereira (*apud* DIREITO RIO, 2008, p.69), a responsabilidade civil é aquele capaz de ensejar a indenização. Neste sentido cabe citar:

Está sujeito a indenizar aquele que causa prejuízo matematicamente em termos reduzidos, da mesma forma aquele outro que cause dano de elevadas proporções. 'É o que resulta dos princípios, e que é amparado na jurisprudência, nossa e alheia.' O que orientará a justiça, no tocante ao dever ressarcitório, é a lesão ao direito ou interesse da vítima, e não sua extensão pecuniária. Na ação de perdas e danos, a vítima procede para evitar o prejuízo e não para obter vantagem.

Hodiernamente, os danos são classificados como:

**1. Dano patrimonial ou material:** É a perda de uma porção do patrimônio, pecuniariamente determinado. Será determinado em moeda e mensurado, ou pela subtração anterior ou em relação posterior ao fato, determinando-se a depreciação do patrimônio, ou, o que será necessário restituir para estabelecer o *status quo ante*.

As espécies do dano patrimonial são: **Dano emergente:** "o quê efetivamente perdeu" (art. 402 do Código Civil). É a diminuição no patrimônio atual do lesado, pela destruição, deterioração, privação do uso ou gozo etc. de seus bens existentes no momento do evento danoso e pelos gastos que, em razão da lesão, teve de realizar; **Lucro cessante ou Lucro frustrado:** "que razoavelmente deixou de lucrar" (art. 402, *in fine*, do Código Civil). Ou seja, a privação de certos lucros, no caso, tempo sem trabalhar ou sem exercer atividade, quer por motivos de saúde (dano a pessoa), quer por motivo patrimonial (afetou o instrumento de trabalho da pessoa); **Perda de uma chance:** É algo relativamente novo, que pode ser entendido como o fato danoso que inviabilizou alcançar o desiderato daquele que suportou o dano.



**2. Dano moral:** O bem atingido é de caráter imaterial, tem haver com os direitos ligados à personalidade, honra, caráter, nome, paz, ou seja, relacionado a um estado psicológico, ao mesmo tempo, atrelado a intangibilidade física, no campo da saúde, e reflete-se no sofrimento quer físico, quer moral.

Portanto, agora, passar-se-á a análise da responsabilidade civil do bibliotecário em cada tipo de função: empregado ou servidor e profissional liberal.

### 3.1 Responsabilidade civil do bibliotecário empregado ou servidor

No campo das relações de consumo, grande parte da responsabilidade será averiguada por meio do microsistema do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990); naquilo que a lei especial se mostrar insuficiente, virá a lei geral (Código Civil) em seu amparo, de forma subsidiária.

O que podemos adiantar é que CDC prevê duas regras de responsabilidade civil, uma de natureza objetiva, o que torna dispensável demonstrar a culpa do fornecedor para que o dever de indenizar esteja configurado.

Os serviços prestados por profissionais liberais, desde que não prestados em forma de sociedade, respondem de forma subjetiva, ou seja, responderão se configurada a culpa nos termos do art. 14, § 4º do CDC.

Cabe colacionar aqui o texto legal, pelo qual, balizam-se os pontos dessa responsabilidade civil. Vejamos:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

[...]

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL. Código de Defesa do Consumidor, 2014, p.4).

Neste campo, à presente exposição (bibliotecário empregado ou servidor), aplica-se a regra geral, ou seja, o *caput* do artigo, só que, como o bibliotecário exerce sua função dentro de uma instituição, quer pública, quer privada, é a instituição que absorverá os danos oriundos do exercício defeituoso do serviço.

Ou seja, como a instituição presta esse serviço por meio de seus agentes (bibliotecários), então, deve reparar o dano, caso ocorra, pois faz parte do risco da atividade. De modo muito sucinto, justifica-se o fato da legislação transferir do consumidor para o prestador de serviço a responsabilidade sobre os defeitos do serviço.

Este entendimento é respaldado por dois pontos essenciais:

1) o empresário, ou aquele que fornece o serviço, pode socializar os custos com relação a reparação do dano, isto é, acrescentar em cada serviço um determinado valor, com o intuito de constituir um fundo para ressarcir possíveis danos;

2) aquele que fornece o serviço tem conhecimento mais aprimorado de normas técnicas e de segurança e, assim, consegue prever e minimizar riscos.

Equivale dizer que, *a priori*, o bibliotecário não arcará com os danos causados ao consumidor do serviço, pois a responsabilidade – isso é importante – *independentemente da existência de culpa* – expressão que faz toda a diferença – é do fornecedor do serviço. A instituição ou repartição que oferece os serviços, então, responderá independentemente de culpa; consequência inerente ao risco da-prestação serviços no mercado de consumo.

Quando afirmamos que “*a priori* o bibliotecário não arcará com os danos ao consumidor”, afirmamos com o intuito de demonstrar que essa situação não é absoluta, pois, como o consumidor possui o direito de ação poderá escolher contra quem irá demandar.

Em tese, o consumidor poderá indicar, como polo passivo da ação de indenização, o bibliotecário, contudo, não será aplicada a regra do *caput* do art. 14 do CDC – que é mais benéfica ao autor/consumidor – mas, a regra do § 4º do mesmo

artigo. Ou seja, o consumidor, autor da demanda, deverá demonstrar nos autos do processo que o bibliotecário prestou serviço defeituoso.

Contudo, ainda caberá trazer apontamento sobre o direito de regresso, a partir do momento em que o empregador arcar com os danos ao consumidor.

Para tanto, cabe ilustrar, de forma subsidiária, o disposto no Código Civil vigente (2004, p. 212):

Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:

[...]

III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

[...]

Art. 934. Aquele que ressarcir o dano causado por outrem pode reaver o que houver pago daquele por quem pagou, salvo se o causador do dano for descendente seu, absoluta ou relativamente incapaz.

O Código Civil garante ao empregador (art. 934) o direito de regresso com relação ao pagamento da obrigação indenizatória pelo fato de ter adimplido a obrigação que o empregado na sua função acabou gerando.

Contudo, isso se dará com base na responsabilidade civil geral, ou seja, aquela aplicável ao Código Civil ou com base no art. 14, § 4º do CDC. Isto é, o empregador deverá provar a culpa do empregado, por vezes pode ser árduo e demandar carga probatória de difícil produção.

No tocante à responsabilidade civil do bibliotecário servidor público, o *caput* do art. 14 do CDC, acaba por reproduzir a norma constitucional do art. 37, § 6º; assim é a dicção:

As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Deste modo, como foi mencionado anteriormente, o ente público indenizará, independentemente de culpa – baseado na teoria do risco – e,

posteriormente, terá o direito de regresso contra o responsável, desde que, prove sua culpa ou dolo.

A responsabilidade do bibliotecário, portanto, inexistente no primeiro momento, pois, aquele que explora o seguimento ou exerce a atividade e emprega o bibliotecário é que arcará com os danos que seu empregado cause a outros. Contudo, num segundo momento, depois de adimplida a obrigação de indenizar, gera-se para o empregador o direito de regresso, ou seja, reaver valores, desde que prove que, por dolo ou culpa, o empregado causou o dano, o mesmo princípio aplicável ao servidor público.

O Código de Ética do Profissional Bibliotecário<sup>1</sup> na sua seção II, art. 2º ao 10º trata dos *Deveres e Obrigações*, onde no seu art. 2º: a) dignificar através de seus atos a profissão tendo em vista a elevação moral, ética e profissional da Classe; na seção IV trata das *Proibições* e a seção V no art. 14 trata das *Infrações Disciplinares e Penalidades*. As demais seções tratam de aplicações de sanções, honorários, etc.

Art.14 - Compete originalmente aos CRB o julgamento das questões relacionadas a transgressão de preceito do Código de Ética, facultado o recurso de efeito suspensivo, dirigido ao CFB, competindo a este, ainda, originalmente, o julgamento de questões relacionadas às transgressões de preceitos do Código de Ética praticadas por Conselheiros Regionais e Conselheiros Federais, bem como transgressões de bibliotecários que atinjam diretamente o Conselho Federal. (BRASIL. Conselho Federal de Biblioteconomia, 2002, p. 3).

### 3.2. Responsabilidade civil do bibliotecário profissional liberal

Como visto, a regra geral do CDC é a responsabilidade civil objetiva, aquela encampada no *caput* do art. 14. A Exceção, portanto, é o que se encontra no parágrafo 4º, e, neste caso, a responsabilidade civil subjetiva é a exceção à regra, tal como posto no § 4º do artigo *sub examine*: “A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.”

---

<sup>1</sup> O Código de Ética do Profissional Bibliotecário tem por objetivo fixar normas de conduta para as pessoas físicas e jurídicas que exerçam as atividades profissionais em Biblioteconomia.

Ponto importante quanto à “responsabilidade pessoal”: se um grupo de bibliotecários se associam para explorar a atividade ou um segmento, essa natureza é dissolvida e a sociedade, mesmo que despersonalizada, irá arcar com a responsabilidade.

Mas, no caso do bibliotecário individualmente prestar serviços como profissional liberal, como tem todo o direito de fazê-lo, responderá na medida de sua culpa ou dolo pelos danos a outrem, em toda a exposição do tema, procuramos afastar-nos de elementos e requisitos, evitando-se conceituação ampla de cada um deles. Optou-se por abordagem relativamente rasa do conceito de dano, embora, para a melhor elucidação do tema seja necessário trazer à baila a conceituação de culpa ou dolo segundo a responsabilidade civil.

A doutrina jurídica ao longo da história foi retirando do conceito de culpa caracteres de natureza moral e psicológica e, gradativamente, implementando noção de culpa ‘objetivada’, i.e., alicerçada em critérios objetivos.

Para melhor explicar esse conceito, recorrer-se-á a Maria Helena Diniz (2014, p. 58):

A culpa em sentido amplo, como violação de um dever jurídico, imputável a alguém, em decorrência de fato intencional ou de omissão de diligência ou cautela, compreendendo: o dolo, que é a violação intencional do dever jurídico, e a culpa em sentido estrito, caracterizada pela imperícia, imprudência ou negligência, sem qualquer deliberação de violar um dever.

Na descrição de ato ilícito que leva a obrigação de indenizar (art. 186 cumulado com art. 927, ambos do Código Civil), “Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem”, é possível destacar objetivamente as condutas que são capazes de ensejar a responsabilidade civil.

Ainda recorrendo-se aos conceitos sobre a culpa e suas modalidades, Maria Helena Diniz (2014, p.58) trata a imperícia como sendo “a falta de habilidade ou inaptidão para praticar certo ato; a negligência é a inobservância de normas que nos ordenam agir com atenção, capacidade, solícitude e discernimento; e a imprudência é precipitação ou o ato de proceder sem cautela.”

Como estamos falando de uma relação de consumo, mesmo que de forma tácita, há entre o consumidor e fornecedor uma relação contratual. O consumidor remunera e o fornecedor presta o serviço especializado. O dever jurídico violado e, em sentido estrito, pelas modalidades da culpa acima demonstradas, advém, de certo modo, do inadimplemento contratual.

Necessário estabelecer se o serviço prestado tem caráter de obrigação de meio ou de fim. Caracterizando-se uma e outra de modo sumário, temos que, aquela é a obrigação de empregar a melhor técnica, mas não é possível garantir o resultado – médico, advogado, pois, vão prestar seus serviços, mas, não podem garantir que a doença sarará ou que vencerá a demanda; já a obrigação de fim é aquela que tem que alcançar um resultado que pode ser positivo, satisfatório, ou negativo .

A nosso ver, na ausência de substrato, o serviço prestado pelo bibliotecário é de fim dentro das possibilidades existentes, ou seja, o bibliotecário é o especialista na recuperação da informação; é ele que tem o fino trato com a informação. Tomando-se como exemplo a normalização de um trabalho acadêmico, o bibliotecário é o especialista que deve efetuar todos os apontamentos de modo a alcançar o fim pretendido pelo consumidor do serviço, ou seja, a normalização correta do trabalho conforme o que estabelecem as regras de normalização de trabalhos acadêmicos.

Dependendo dos serviços prestados e das exigências, é possível defender posicionamento diverso, pois, o direito não é ciência exata. Algumas falhas podem ocorrer por questões de comunicação, problemas nos catálogos das bibliotecas, em indexações, cabeçalhos de assuntos, arranjos de índices, como também falta de conhecimento sobre o assunto ou sobre acervos internos e externos, assim como uso de fontes obsoletas ou não confiáveis, dentre outros.

Diante de todas essas possibilidades, o bibliotecário precisa manter-se atualizado, capacitado para suas funções.

### **3.3 Da Responsabilidade civil pela perda de uma chance**

O nexo de causalidade sofreu grande ampliação devido ao intenso convívio social, às mudanças econômicas, ideológicas, entre outras.

Silva (2007) relata que temos um novo paradigma solidarista, pautado na dignidade humana, e que alterou o eixo da responsabilidade civil, pelo qual o foco

não é mais a condenação de um agente, mas sim a reparação da vítima prejudicada; e ainda reforça, ainda, que a necessidade de reparação deve ser a mais abrangente possível.

Diante desta premissa, desenvolveu-se a teoria da perda de uma chance que "consiste na interrupção, por determinado fato antijurídico, de um processo que propiciaria a uma pessoa, a possibilidade de vir a obter, no futuro, algo benéfico e que, por isso, a oportunidade ficou irremediavelmente destruída" (GONÇALVES, 2003, p.341).

A fixação da responsabilidade civil pela perda de uma chance compete ao Poder Judiciário. Por exemplo: o bibliotecário que trabalha com normalização de trabalhos acadêmicos poderá ser responsabilizado pela perda de uma chance se um aluno ou por um cliente que tiver seu trabalho reprovado diante da falta de normalização ou da normalização mal feita o que acarretará a esta pessoa a reprovação no curso e conseqüentemente não poderá efetuar concursos ou qualquer outra proposta de emprego.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realizar essa pesquisa exploratória, foi necessário selecionar o público alvo. A pesquisa foi desenvolvida com 16 Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRBs) do País e com o Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB).

A população foi escolhida, partindo-se do pressuposto que qualquer tipo de situação que ocorra com o bibliotecário, os Conselhos teriam acesso e controle da situação. Por isso, buscando-se saber se existiam casos onde averiguar a responsabilidade civil do bibliotecário, foi elaborado e enviado e-mail para cada Conselho com a seguinte pergunta fechada:

Nos últimos cinco anos, houve algum processo relacionado à responsabilidade civil do bibliotecário?

*Sim ( ) Quantos casos? \_\_\_\_\_*

*Não ( )*

Dos 17 conselhos aos quais foram enviadas mensagens eletrônicas, sete se manifestaram, colaborando com a pesquisa.

Dos sete que responderam, três afirmaram ter processos e dois responderam negativamente. Um dos Conselhos nos informou que encaminhou o e-mail para outra instância responder e outro disse não ser competência do CRB apurar responsabilidades neste sentido.

Diante das respostas enviadas pelos conselhos surgiram questões, como por exemplo: Se algum bibliotecário for processado judicialmente, o CRB não toma conhecimento? Se o bibliotecário for responsabilizado, é competência do conselho assessorar o bibliotecário?

Por se tratar de um assunto delicado, as informações coletadas não deram conta de responder quais os tipos de casos existentes, qual foi o resultado do processo, se houve apuração dos casos, se os bibliotecários envolvidos foram punidos e quais as punições aplicadas.

## 5 CONSIDERAÇÕES

Após análise das respostas, percebe-se que na teoria a responsabilidade civil do bibliotecário é fato, porém na prática as coisas são diferentes.

Melhor resultado seria obtido abordando-se cada bibliotecário filiado nos diversos CRBs, pois desta forma poderíamos ter maior clareza considerando que alguns bibliotecários procuram particularmente um advogado, não entrando na esfera do Conselho.

A questão da responsabilidade civil é algo muito sério e o bibliotecário deve estar atendo às suas responsabilidades, inclusive na possibilidade de causar danos a terceiros. Campanhas de conscientização ajudariam a disseminar e informar os bibliotecários sobre a legislação, código de ética, etc.

Diante do exposto, fica uma lacuna: será que os bibliotecários não cometem erros a ponto de causar dano a seus usuários? Ou, será que seus usuários é que não sabem de seus direitos e não recorrem? Ou ainda, tal fato na prática não é levado a sério a ponto de responsabilizações?

Estudos direcionados que abordem de forma específica o tema devem ser desenvolvidos e publicados. É necessário disseminar, difundir as questões legais da profissão, para que tanto os bibliotecários quanto seus clientes tenham consciência de seus direitos e deveres, ter consciência da questão das penalizações quanto a



responsabilidade demonstra uma grande preocupação com um profissionalismo sério, atento com as questões legais, com o aperfeiçoamento da classe e principalmente com a importância social da função.

## 6 REFERÊNCIAS

AGUIAR JUNIOR, R. R. de. A responsabilidade civil pela informação. **Informativo jurídico da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva**, v.8, n.2, p. 136–152, jul./dez.1996.

BRASIL. **Código civil**. 23.ed. São Paulo: Saraiva; 2004.

BRASIL. Leis, Decretos, etc. **Código de defesa do consumidor**. 25.ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)>. Acesso em: 05 maio 2015.

BROWNING, J. **Libraries without walls for books without pages**. Disponível em: <[www.wired.com/wired](http://www.wired.com/wired)>. Acesso em: 08 mar 2015.

BRASIL. Conselho Federal de Biblioteconomia. **Código de ética do profissional bibliotecário**. Disponível em: < [http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao\\_042-02.pdf](http://www.cfb.org.br/UserFiles/File/Resolucao/Resolucao_042-02.pdf) >. Acesso em: 05 abr. 2015.

CORREIA-LIMA, F. G. **Erro médico e a responsabilidade civil**. Brasília: CRM, 2012.

CUNHA, M. V.; CRIVELLARI, H.M.T. O mundo do trabalho na sociedade do conhecimento e os paradoxos das profissões de informação. In: VALENTIM, M.L.P. (Org). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 39–54.

DINIZ, M. H. **Código civil anotado**. 15 ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2010.

\_\_\_\_\_. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 28.ed. São Paulo: Saraiva, 2014. v.7.

DIREITO RIO (Org.). **Teoria geral da responsabilidade civil**. Rio de Janeiro : FGV, 2008.

FIGUEIREDO, N. M. de. Metodologia conceitual para a prevenção de erros no serviço de referência. In: **Serviço de referência e informação**. São Paulo: Polis, 1992.

GOMES, H. F.; BOTTENTUIT, A. M. OLIVEIRA, M. O. E. (org.). A ética na sociedade na área de informação e da atuação profissional: o olhar da filosofia, da sociedade, da ciência da informação e do exercício profissional do bibliotecário no Brasil. In: CARVALHO, S. de A. **Ética e legislação bibliotecária brasileira**. São Paulo : EDICON, 2012.

GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. A globalização e os novos espaços. **Informare**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 2-3, jan. 1997.

NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo : Saraiva, 2009.

PARTRIDGE, W. D. McD. Low budget librarianship: managing information in development countries. London: Library Association Publishing, 1988.

SILVA, R. P. da. **Responsabilidade civil pela perda de uma chance**: uma análise do direito brasileiro e do direito comparado. São Paulo: Atlas, 2007.

VALENTIM, M. L. P. Ética profissional na área de Ciência da Informação. In: VALENTIM, M.L.P. (Org). **Atuação profissional na área de informação**. São Paulo: Polis, 2004. p. 55-69.

Recebido em: 17/03/2015

Aceito para publicação em: 19/05/2015

**Como citar este artigo:**

JOVANOVICH, Eliane M. S. ; BIGUINATI, Adimas André. A responsabilidade civil do bibliotecário nos serviços prestados na era digital: a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Cadernos de Informação Jurídica*, Brasília, v.2, n.1, p. 82-99, jan./jun. 2015. Disponível em: <<http://www.cajur.com.br>>