

A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA INFORMAÇÃO(*)

RUY ROSADO DE AGUIAR JÚNIOR

Ministro do Superior Tribunal de Justiça

INTRODUÇÃO

Solicitaram-me viesse participar do V Encontro Nacional de Informação e Documentação Jurídica, que se realiza em Porto Alegre de 9 a 13 de setembro de 1996, para tratar da responsabilidade civil pela informação.

O exame de tema assim tão amplo exige a prévia definição de algumas idéias.

Lidamos seguidamente com os conceitos de dado, notícia e informação. Dado é um elemento de conhecimento, entidade única relacionada a algo (ex.: 50 anos de idade - de Pedro). A informação é a notícia de um dado quando permitir o surgimento de um conhecimento suplementar, de tal sorte que, comparando o estado anterior e o posterior à difusão do dado, se possa dizer que houve redução do grau de incerteza por parte daquele que recebeu a notícia (Carlos Ghersi, "*Responsabilidad Profesional*", Astrea, 1995, p. 147;

(*) *Palestra proferida no V Encontro Nacional de Informação e Documentação Jurídica, de 9 a 13 de set./1996, em Porto Alegre - RS.*

Geraldine Danjaume, "*La responsabilité du fait de l'information*", La Semaine Juridique, 1996, ed. G., nº 3895, p. 5). A informação é um conceito relativo, e tem múltiplo significado. Pode ser considerada como objeto da ação humana, como objeto do conhecimento, como o conteúdo de uma prestação, ou como um dever anexo ao contrato. Essa multiplicidade de conceitos indicou-me a conveniência de reduzir o âmbito dessa intervenção, para abordar apenas aquilo que, acredito, tenha maior interesse para os participantes deste Encontro. Por isso, restringirei minhas observações à informação como objeto de uma prestação, como sendo a notícia de um dado existente em uma fonte (base de dados ou banco de dados), para o conhecimento de um terceiro interessado (usuário), através da intermediação de alguém (bibliotecário). Com isso, deixo de lado os deveres de informar que decorrem da lei ou do contrato, como acontece com os profissionais médicos, engenheiros, notários, com os fabricantes, vendedores e fornecedores de mercadorias ou prestadores de serviços, bem como as questões ligadas à existência e utilização de bases de dados sobre pessoas, os chamados dados nominativos, a exemplo do SPC, Telecheque e congêneres, mais vinculados à intimidade da vida privada.

Portanto, limitei o tema de minha palestra a responsabilidade civil pela informação fornecida por bibliotecário, desdobrando-a em três partes. Na primeira, serão fornecidos os conceitos elementares sobre responsabilidade civil; na segunda, é feita referência breve aos aspectos da profissão que me pareceram relevantes para o nosso tema; por fim, será visto como aqueles princípios podem ser aplicados ao profissional bibliotecário.

1ª PARTE

1. Existem no Direito dois tipos de responsabilidade. O Direito Penal comina uma pena ao autor de um fato típico, antijurídico e culpável, o que é feito principalmente com o propósito de retribuir o mal existente no delito com a sanção retributiva, com um castigo. Não há aí nenhum propósito de indenização, e só secundariamente há o objetivo de recuperação do agente. Já o Direito Civil prevê, para o caso de ser praticado fato ilícito, uma consequência não-penal, que pode ser a anulação do ato praticado, a reposição das coisas assim como eram antes, através da reposição real (ex.: o bem volta ao patrimônio do lesado), ou mediante uma indenização em dinheiro. A responsabilidade civil decorre da idéia de que existe um dever civil, um dever do cidadão, de reparar o dano causado a alguém, presentes certos pressupostos.

São pressupostos ou elementos do conceito de responsabilidade civil a ação humana, a antijuridicidade, o fator de atribuição, a relação de causalidade e o dano.

2. A conduta humana é o suporte para qualquer valoração jurídica. Pode ser um fazer, - uma ação ou comissão, como pode ser um não fazer, - uma inação ou omissão. O autor da ação responde pelo resultado do seu agir, mas o autor da omissão apenas responde pelo resultado que tem o dever de impedir. Muitos danos são causados por fatos da natureza, e nesse caso só há responsabilidade civil se a lei ou o contrato estabeleceram essa obrigação (ex. o depositário que está em mora e não restitui o bem guardado, responde pela perda fortuita; o arrendatário pode se obrigar a repor as árvores destruídas pela inundação, etc), ou se àquela causa natural se acrescentou a ação humana, agravando o resultado. A ação pode ser individual, e apenas o seu autor por ela responde. Mas também pode acontecer que duas ou mais pessoas contribuam para a produção do resultado, agindo em conjunto ou separadamente, caso em que todas responderão solidariamente pela reparação da ofensa, isto é, a indenização pode ser exigida integralmente de qualquer um dos responsáveis, tendo o condenado ação de regresso contra os demais. Quando não for possível identificar a autoria dentro do grupo, a responsabilidade é de todos os que o integram a coletividade de indivíduos que assume uma atividade de risco. Algumas pessoas respondem pela ação de outras, como o empregador, pelo empregado; o preponente, pelo preposto; o pai pelo ato dos filhos; o Estado, pela ação dos seus servidores, etc.

3. Há antijuridicidade quando o dano injusto sofrido pela vítima resulta de um ato ilícito, cometido com desatenção a dever imposto pelo Direito (não apenas pela lei), ou em descumprimento a uma cláusula contratual. Já se exigiu que apenas os fatos tipificados, previamente descritos na lei, pudessem gerar o dever de indenizar, mas essa não é a orientação do nosso Direito, que admite, de acordo com a melhor doutrina, o ressarcimento de lesão a qualquer interesse merecedor de proteção, seja legal ou de fato (Jorge Mosset Iturraspe, "*Responsabilidade Civil*", Hammurabi, 1992, p. 61).

4. Nesse ponto, devemos fazer uma distinção entre o ilícito civil absoluto (extracontratual) e o ilícito civil contratual. Em outro texto, já tive oportunidade de explicar : há a responsabilidade contratual, por violação de obrigação derivada de um negócio jurídico, cujo descumprimento caracterizaria o fato ilícito civil gerador do dano, e há a responsabilidade delitual ou extracontratual, que abstrai a existência de um contrato previamente celebrado e decorre de um ato ilícito absoluto, violador das regras de convivência social. A primeira encontra seu fundamento no artigo 1056 do Código Civil: "Não cumprindo a obrigação ou deixando de cumpri-la pelo modo e no tempo devidos, responde o devedor por perdas e danos"; a segunda, no artigo 159 do

Código Civil: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”. Apesar das regras legais que lhes atribuem diferentes conseqüências, a distinção está sendo abandonada pela moderna doutrina, que nela não vê maior utilidade, fazendo residir o fundamento único da responsabilidade civil no contacto social (Prof. Clóvis do Couto e Silva, “*Principes Fundamentaux de La Responsabilité Civile en Droit Brésilien et Comparé*”, p. 9). Caminha-se, pois, para a unificação do sistema. Porém, enquanto não houver adaptação legal a esses novos princípios, devemos admitir, para o plano expositivo, a dualidade do sistema.

A diferença fundamental entre essas duas modalidades de responsabilidade está na carga da prova atribuída às partes: na responsabilidade contratual, ao autor da ação de indenização, lesado pelo descumprimento, basta provar a existência do contrato, o fato do inadimplemento e o dano, com o nexo de causalidade, incumbindo ao réu demonstrar que o dano decorreu de uma causa estranha a ele; na responsabilidade extracontratual ou delitual, o autor da ação deve provar, ainda, a imprudência, negligência ou imperícia do causador do dano (culpa), isentando-se o réu de responder pela indenização se o autor não se desincumbir desse ônus.

5. Na prática, isso só tem significado com a outra distinção que se faz entre obrigação de resultado e obrigação de meio.

A obrigação é de meio quando o profissional assume prestar um serviço ao qual dedicará atenção, cuidado e diligência exigidos pelas circunstâncias, de acordo com o seu título, com os recursos de que dispõe e com o desenvolvimento atual da ciência, sem se comprometer com a obtenção de um certo resultado.

A obrigação será de resultado quando o devedor se comprometer a realizar um certo fim, como, por exemplo, transportar uma carga de um lugar para outro, ou consertar e por em funcionamento certa máquina.

Sendo a obrigação de resultado, basta ao lesado demonstrar, além da existência do contrato, a não obtenção do resultado prometido, pois isso é suficiente para caracterizar o descumprimento do contrato, independente das suas razões, cabendo ao devedor provar o caso fortuito ou a força maior, quando e só então estará exonerado da responsabilidade. Na obrigação de meio, o credor lesado (usuário) deverá provar a conduta ilícita do obrigado, isto é, que o prestador do serviço agiu com desatenção, falta de cuidado ou de diligência na execução do contrato.

Logo, tanto na responsabilidade delitual, como na contratual derivada de uma obrigação de meio, o lesado deve provar a culpa do

prestador do serviço, seja porque teria agido com imprudência, negligência ou imperícia e por isso dado causa ao ilícito absoluto (art. 159), seja porque descumpriu com sua obrigação de atenção e de diligência, contratualmente estabelecida.

6. Havendo dever genérico de cuidado, cujo descumprimento constitui ilícito absoluto (extracontratual), ou um contrato a obrigar certa prestação, sendo seu descumprimento um ilícito contratual, esse descumprimento pode ser de diferentes graus: total, sem nenhuma satisfação do credor (usuário); parcial, com o incumprimento imperfeito, através do qual o interesse do credor é de algum modo atendido, mas de forma deficiente; definitivo, quando já não mais interessa ao credor receber a prestação; temporário, quando há apenas demora no cumprimento.

7. A ação antijurídica deve ser atribuída (fator de imputação ou de atribuição) ao agente por motivo de natureza subjetiva (culpa ou dolo), ou de natureza objetiva (responsabilidade objetiva pelo risco, pelo descumprimento de contrato, pelo exercício abusivo de direitos, etc). A responsabilidade civil no Brasil, de um modo geral, é atribuída a título de culpa, salvo alguns casos previstos em lei, onde o agente responde independentemente de culpa, como acontece no acidente de trabalho, pela indenização tarifada.

8. Tema que deve ser aqui previamente examinado é o da responsabilidade do Estado pelo ato dos seus servidores.

Dispõe o artigo 37, parágrafo 6º da Constituição da República: "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".

Adotou-se o princípio da responsabilidade objetiva, cabendo ao Estado o dever de indenizar, sempre que demonstrada a existência do fato, praticado por agente do serviço público que, nessa qualidade, causar o dano (é a responsabilidade pelo fato do serviço), eximindo-se a Administração, total ou parcialmente, se provar a força maior, o fato necessário ou inevitável da natureza, ou a culpa exclusiva ou concorrente da vítima.

O dissídio que lavrou na doutrina sobre a prevalência da teoria do risco integral ou do risco administrativo não tem maior relevância, pois os defensores de ambas as correntes aceitam a possibilidade de exclusão ou atenuação da responsabilidade do Estado sempre que provada a atuação de fatores causais estranhos ao Estado, como a culpa exclusiva ou concorrente da vítima (Alcino Pinto Falcão, "*Responsabilidade patrimonial das pessoas jurídicas de Direito Público*", RDA, 11/45; Yussef Said Cahali, "*Responsabilidade Civil do Estado*", São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais,

1982, p. 30 e seguintes; Edmir Netto de Araújo, "*Responsabilidade do Estado por ato jurisdicional*", São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1981, p. 42). Apenas corrente minoritária apregoa que o Estado responde sempre, ainda quando a vítima seja culpada pelo evento. O STF tem reiteradamente acolhido a teoria do risco administrativo: Ac. de 24.2.1987, no AI 113.722-3, 1ª Turma, Rel. Min. Sydney Sanches, na Lex - JSTF, 103/25. No mesmo sentido: RTJ 55/50. Ver: Hely Lopes Meirelles, "*Direito Administrativo Brasileiro*", 1989, p. 549 e seguintes; Carlos Mário da Silva Velloso, "*Responsabilidade Civil do Estado*", Revista de Informação Legislativa, 1987, nº 96, p. 233. (Aguiar Jr, Ruy Rosado, "*A Responsabilidade Civil do Estado pelo exercício da atividade jurisdicional no Brasil*", in Revista Ajuris, 59/5, nota 16).

Essa responsabilização do Estado pelo fato do serviço, porém, não pode ser submetida a um regime único. Assim, quando se trata de omissão do Estado em evitar um resultado que deveria impedir, em razão da sua posição de garantidor do bem (ex. danos decorrentes de inundação), a sua responsabilidade somente se estabelece uma vez demonstrada a culpa do serviço; igualmente, a responsabilização do Estado pelos atos do juiz pressupõe o funcionamento anormal da Justiça (Aguiar Jr, op. cit.). Põe-se, então, a questão sobre a atuação dos serviços públicos prestados em favor do cidadão.

Canotilho classifica a responsabilidade por fato da função administrativa em (a) responsabilidade por atos administrativos lícitos, em que há a imposição de um sacrifício inexigível, e (b) a responsabilidade por risco, que pode derivar de danos resultantes de trabalhos públicos, de atividades excepcionalmente perigosas, de vacinações obrigatórias, da ação de presos foragidos ou alienados, do funcionamento de máquinas empregadas na atividade administrativa, do risco social, de necessidade administrativa e de calamidades nacionais (Canotilho, José Joaquim Gomes, "*O problema da responsabilidade do Estado por atos lícitos*", Almedina, Coimbra, p. 231 e seguintes).

A responsabilização do Estado pelo risco decorre do próprio fato do desempenho da atividade perigosa que o Estado exerce para a realização dos seus fins e na consecução do bem comum, e os danos que decorrem do exercício dessa função não podem ser transferidos ao indivíduo. Contudo, quando a atividade é exercida para benefício do cidadão, que recebe do serviço público o tratamento para a sua doença, ou o acesso à informação através de uma Biblioteca Pública, é de se perguntar se o Estado também aí responde objetivamente por todo o dano sofrido pelo usuário, independentemente da regularidade do serviço prestado. Tratando da situação de quem solicita o serviço de vacinação, asseverou Canotilho: "Nesta hipótese, poderia dizer-se que quem aceita uma atividade perigosa no seu

exclusivo interesse deverá suportar o risco correspondente... (mas) será **sempre de por a questão da omissão de um dever de cuidado por parte dos serviços de saúde na hipótese que estamos analisando. Aceitar-se-ia, pois, a demonstração de uma atividade faltosa dos serviços competentes**" (op. cit., p. 252, nota 47). Em casos tais, somente haverá a responsabilidade do Estado quando ficar demonstrado não apenas o fato do serviço, mas sim a culpa do serviço, pois não parece razoável impor ao Estado o dever de indenizar dano produzido por serviço público cuja ação, sem nenhuma falha, tenha sido praticada para beneficiar diretamente o usuário. Por isso, e para não fugir do sistema, assim como instituído no texto constitucional, para dar uma explicação coerente a essas hipóteses especiais, devemos refluir para o exame do requisito da causa do dano. Quando há o resultado danoso, apesar dos esforços do serviço público de saúde ou de informação cultural, elimina-se a responsabilidade do Estado sempre que a administração pública demonstrar o procedimento regular de tais serviços, atribuída a causa do resultado danoso a fato da natureza. Ao tratar da exclusão da responsabilidade do Estado, para a generalidade dos casos, leciona o Prof. Yussef Cahali, partidário da responsabilidade objetiva do Estado pela teoria do risco: "A segunda regra pode ser estabelecida reconhecendo-se a nenhuma responsabilidade ressarcitória se o dano sofrido pelo particular tem a sua causa no fato de força maior, consequência de eventos inevitáveis da natureza: a exclusão de responsabilidade da Administração decorre da não-identificação de nenhum nexo de causalidade entre o evento danoso e a atividade ou omissão do Poder Público" (op. cit., p. 373).

9. O dano é a diminuição do patrimônio jurídico (individual ou coletivo), causado por ação ofensiva a interesse não ilegítimo. Pode ser patrimonial, como a perda de um bem móvel, ou extrapatrimonial, também denominado de dano moral, definido como a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico de uma pessoa (Stiglitz & Echevesti, "*Responsabilidad Civil*", p. 230), de que é exemplo a dor resultante da morte de um filho, ou a provocada por uma injúria.

O dano deve ser atual, e, ainda que venha a se verificar no futuro, a sua ocorrência deve ser certa, no momento da sentença. Também se tem considerado indenizável a perda de uma chance, real e séria, de realizar um proveito ou de evitar um prejuízo (Viney, "*La responsabilité*", in *Traité de Droit Civil*, Ghestin, p. 341), como ocorre com a perda da possibilidade de se apresentar a um exame, disputar um concurso, empreender uma atividade remunerada, abraçar determinada carreira, obter uma promoção profissional ou um emprego mais lucrativo, concluir um contrato, etc.

10. Entre a ação ou omissão do agente e o dano sofrido pelo lesado deve haver um nexo de causalidade, de tal sorte que o dano seja o

resultado do comportamento ilícito. Se existirem várias condições antecedentes, considerar-se-á causa aquela condição sem a qual o resultado não teria ocorrido; para isso, será preciso definir qual a condição adequada a produzir o resultado, de acordo com um juízo baseado na experiência. Se outras causas vierem a concorrer, o agente que pôs a causa anterior não responderá pelo resultado se a superveniente for suficiente para, por si só, causar o resultado.

11. Com essas informações de ordem teórica, penso ser possível examinar, do ponto de vista jurídico, o tema da responsabilidade civil do bibliotecário.

2ª PARTE

1. Como lhes disse, pretendo fazer o confronto entre aqueles dados teóricos sobre a responsabilidade civil e a situação do bibliotecário. Para isso, parafraseando o que Donald Aronson e Donald Weckstein disseram a respeito da responsabilidade profissional do advogado ("*Professional Responsibility*", West, 1991, p. 1), cumpre determinar a sua função, incluindo aquilo que ele, individual ou coletivamente, deve fazer para melhor desempenhar o seu papel na sociedade, identificando as regras que deve cumprir.

Como um profissional da informação, o bibliotecário faz a ligação do usuário com os dados e fontes de conhecimento, permitindo-lhe o acesso à informação. Sendo esta uma riqueza nacional e o acesso a ela um direito do cidadão (Barbara Evans Markuson, "*Sistemas bibliográficos*", Library Trends, Artigos selecionados, I, 1977), e como estamos vivendo na sociedade de conhecimento, fase posterior à sociedade industrial, onde as atividades ligadas à informação ocupam mais da metade da força do trabalho nos EEUU e no Japão ("*Os Profissionais da Informação, funções e títulos*", Maria Eleonora Freire Motta, Thesaurus, 1994), logo se percebe a importância dessa intermediação. A Lei 7.232, de 29-10-84, que dispõe sobre a Política Nacional de Informática, contém a seguinte regra, no seu art. 2º: "A Política Nacional de Informática tem por objetivo a capacitação nacional nas atividades de informática, em proveito do desenvolvimento social, cultural, político, tecnológico e econômico da sociedade brasileira".

Para o desempenho da sua função, o bibliotecário desenvolve diversas atividades. De acordo com a enumeração adotada na pesquisa efetuada pela Universidade de Pittsburg, 1980, assim como relatado por Maria Eleonora Freire Motta (op. cit. p. 16 e seguintes) incumbe-lhe: a) a preparação de dados e da informação para o usuário, incluindo redação técnica,

editoração, elaboração de índices, catálogos, material referencial, etc; b) a administração de operações de informação, programas, serviços ou bases de dados, o que inclui planejar e dirigir, controlar os recursos financeiros, elaborar e executar políticas de integração e cooperação, fazer o levantamento das necessidades dos usuários, promover produtos e serviços; c) análise de dados e informações para o usuário; d) busca de dados ou de informação para o usuário, que inclui o diagnóstico das suas necessidades, identificação de fontes, desenvolvimento de estratégia de busca, encaminhamento a outras fontes, etc; e) outras funções operacionais, como a supervisão do sistema de informação automatizado, procedimentos de acesso e de entrada de dados, desenvolvimento de programas especiais, destinados a atender necessidades de certos profissionais, ou o trato com coleções especiais; f) demais atividades, englobando análise, planejamento, pesquisa e desenvolvimento de sistemas de informação, ensino e treinamento do profissional da informação.

2. Destaco, dentre essas, a função do bibliotecário de referência, por ser aquele que mais diretamente entra em contacto com o usuário e de quem depende, em grande parte, o acerto e a suficiência da resposta. "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. 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" (Nice Menezes de Figueiredo, *"Metodologia Conceitual para a Prevenção de Erros no Serviço de Referência"*, in *"Serviços de Referência e Informação"*, Polis, 1992, p. 35). As principais falhas que podem acontecer nessas etapas decorrem "dos problemas de comunicação (do bibliotecário) com o sistema da biblioteca (cabecinhos de assunto, arranjo dos índices e bibliografias) ou pode não ter conhecimento suficiente dos recursos da biblioteca"... "falta de conhecimento do assunto"... "falta de conhecimento da coleção ou dos recursos de fora da biblioteca, o uso inadequado de fontes obsoletas, dificuldade no manejo de publicações complexas, como as governamentais, desconhecimento do manejo adequado do catálogo, etc". Mas há também defeitos que não podem ser imputados ao bibliotecário, que são as falhas nas fontes: "Biske, fazendo uma palestra sobre os aspectos legais do serviço de informação, respondeu a uma questão concernente à implicação legal no fornecimento de uma informação baseada numa fonte errada. Ela declarou que "um bibliotecário era responsável somente se obviamente negligente, isto é, se fizesse uso de uma fonte obsoleta, mas não se fosse vítima de um erro de impressão" (Nice Menezes de Figueiredo, op. cit. p. 46 e seguintes).

3. A Lei 4.084, de 30 de junho de 1962, atribuiu aos bacharéis em biblioteconomia o exercício privativo da administração e direção de bibliotecas

(art. 6º, alínea c), enquanto que o Dec. 56.725, de 16 de agosto de 1965, em seu artigo 5º, definiu o conteúdo da profissão de bibliotecário: "A profissão de bibliotecário se exerce na órbita pública e na órbita privada por meio de estudos, pesquisas, análises, relatórios, pareceres, sinopses, resumos, bibliografias sobre assuntos compreendidos no seu campo profissional, inclusive por meio de planejamento, implantação, orientação, supervisão, direção, execução ou assistência nos trabalhos relativos às atividades biblioteconômicas, bibliográficas e documentológicas, em empreendimentos públicos, privados ou mistos, ou por outros meios que objetivarem, tecnicamente, o desenvolvimento das bibliotecas e centros de documentação". O artigo 8º do mesmo decreto atribui ao bibliotecário "a organização, direção e execução dos serviços técnicos de repartições públicas federais, estaduais, municipais e autárquicas, bem como empresas particulares, concernentes às matérias e atividades seguintes: I - ensino das disciplinas específicas de biblioteconomia; II - a fiscalização de estabelecimentos de ensino de biblioteconomia reconhecidos, equiparados ou em via de equiparação; III - administração e direção de bibliotecas; IV - organização e direção dos serviços de documentação; V - execução dos serviços de classificação e catalogação de manuscritos e de livros raros ou preciosos, de mapotecas, de publicações oficiais e seriadas, de bibliografia e referência".

O desenvolvimento da tecnologia da computação trouxe duas vantagens para a biblioteconomia. Em primeiro lugar, facilitou a organização interna dos seus serviços, informatizando a aquisição de obras, emissão de catálogos, controle da circulação dos livros, incentivou a padronização da catalogação, etc. Em segundo, e mais importante, facilitou o armazenamento e a recuperação da informação em bases de dados ("conjunto de dados organizados de acordo com critérios preestabelecidos" - Carlos Ghersi, *Responsabilidad Profesional*, Astrea, 1995, p. 173) com capacidade ilimitada, e permitiu, através da ligação por redes, a constituição de bancos de dados (que se definem como conjunto de base de dados, ou, por outras palavras, como "conjunto de arquivos relacionados e passíveis de serem acessados por vários sistemas de computação" - Roberto Barsotti, *A Informática na Biblioteconomia e na Documentação*, ed. Polis, 1990, p. 37) com abrangência universal e acesso a uma quantidade inumerável de informações. Com isso, a função de intermediação do bibliotecário, que antigamente estava limitada ao acervo das suas estantes, ficou hoje sem fronteiras, não apenas quanto ao aspecto físico, com o uso da telemática, mas quanto à natureza da informação e sua qualidade. Dessarte, ampliaram-se as possibilidades de o profissional da informação atender ao interesse do usuário, satisfazendo sua necessidade de conhecimento. E como se trata de uma atividade recorrente, cuja procura aumenta na medida em que melhora a resposta, e como quanto mais somos informados, mais dependemos da informação, a tendência é a de que os

serviços dedicados à produção, processamento e uso da informação tenham expansão significativa nos anos próximos. Com essa expansão, crescerá, conseqüentemente, a responsabilidade pela prestação do serviço.

4. A informação armazenada em base de dados pode ser de divulgação irrestrita, ou apenas liberada a algumas pessoas, ou garantida pelo dever de sigilo em favor de pessoa física ou jurídica, pública ou privada.

As bibliotecas podem pertencer ao Estado, assumindo a feição de uma repartição do serviço público, vinculadas aos órgãos do Poder Executivo, Legislativo ou Judiciário, funcionando junto a ministérios, departamentos, universidades, escolas, institutos de pesquisa, câmaras legislativas e tribunais, sendo seus funcionários servidores públicos. Podem pertencer a entidades de direito privado, constituindo um departamento de empresas comerciais ou industriais, ou mantidas por sociedades civis, que atuam como entidades mantenedoras.

Os usuários do serviço de informação prestado por uma biblioteca podem ser pessoas físicas ou jurídicas, instituições públicas ou privadas, desde o leigo, que procura informação geral, até o técnico, em busca de conhecimento específico, normalmente disponível em biblioteca especializada. É possível que exista uma relação contratual entre o usuário e a entidade que administra a base de dados, constituída para a prestação de serviços mediante remuneração, uma vez que a informação pode ser objeto de um contrato de prestação (Géraldine Danjaume, *op. cit.*, p. 9), ou entre o usuário e o profissional que se propõe a prestar um serviço de consultoria.

Essa última hipótese aponta para um fato relativamente recente, mas da maior significação nessa área, que é o surgimento, no mercado de trabalho, de uma nova oportunidade para prestação de serviços por bibliotecários e outros profissionais especializados na pesquisa em bases e em bancos de dados. O desenvolvimento, aperfeiçoamento e expansão da telemática permitiu o surgimento de redes cada vez mais abrangentes, seja quanto ao espaço físico, seja quanto à quantidade e qualidade da informação. A busca nessas fontes está exigindo habilitação específica no uso da técnica de classificação e recuperação de dados existentes em bancos do mundo todo, a fim de satisfazer o interesse do usuário em obter informação atualizada e completa sobre temas de pesquisas em todas as áreas do conhecimento, desde o industrial de química até o jurista que trabalha em Direito Comparado. Pode ser celebrado, para isso, de forma verbal ou escrita, um contrato bilateral, no qual o profissional é um intermediário entre o usuário e a base de dados, assumindo a obrigação de buscar, classificar e fornecer a informação desejada.

1. Início a última parte lembrando uma frase de Russel Bowden (*Image, Status and Reputation: Some Observations*, in *"The Status, Reputation and Image of the Library and Information Profession"*, IFLA, 1994), de que a profissão de bibliotecário não é a mais antiga do mundo, mas é uma das mais, precedendo a medicina e não muito mais jovem do que a advocacia. Apesar disso, não se tem cogitado, no Brasil ou em outros países, sobre a responsabilidade civil desse profissional.

Acredito que tal preocupação, presente neste Encontro, resulta da conjugação de quatro fatores: (I) De um lado, o desenvolvimento da tecnologia da informatização e seu emprego cada vez mais intenso pelos bibliotecários, aumentando seu campo de atuação e, conseqüentemente, suas responsabilidades sociais, políticas e, também, jurídicas. (II) De outro lado, a 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 conseqüências 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. Um dos meios para impedir que esses defeitos ocorram ou se repitam é assumir a responsabilidade pela ação ilícita, punindo a falta e indenizando o dano causado. Neste último caso, estaremos ingressando no âmbito da responsabilidade civil. Ter olhos para esse aspecto do problema parece-me a revelação de um profissionalismo sério, preocupado com o aperfeiçoamento da classe e com a importância social da função. Digo isso para os bibliotecários, porque já o disse aos juizes, meus colegas de profissão, quando sustentei, em trabalho alhures publicado, a necessidade de se implantar no Brasil, em termos amplos, a responsabilidade civil pelo mau funcionamento da Justiça. A irresponsabilidade é, em regra, campo propício para que se desenvolva e progrida a idéia de que tudo se pode, e por nada se responde, o que é sinônimo de serviços de má qualidade. (III) Além disso, o intenso desenvolvimento da idéia de cidadania, que se instalou no país a partir da Constituição de 1988, com a maior conscientização das pessoas a respeito dos seus direitos e dos meios para protegê-los, permitiu a edição de alguns textos legislativos da maior significação, de que é exemplo o Código de Defesa do Consumidor. O CODECON introduziu no sistema jurídico nacional princípios realmente inovadores para a proteção do consumidor e do usuário de serviços, também daqueles prestados pelos serviços públicos, o que gerou a necessidade de adequação do fornecedor aos novos tempos. (IV) Por fim, constato o generalizado sentimento da classe dos bibliotecários para que se

adote uma nova perspectiva da profissão, que não deve ficar limitada à boa qualificação das atividades técnicas no interior da biblioteca, mas que está destinada, fundamentalmente, a satisfazer o interesse do usuário, a atender uma exigência da sociedade. Isto é, há consciência da importância social da função exercida e uma explicável preocupação com o resultado, movimento que se insere nas circunstâncias da pós-modernidade, no mundo do controle da qualidade total. E isso tudo leva à idéia de que a excelência deve ser um objetivo a perseguir, reparados os danos causados pelo funcionamento deficiente.

2. A responsabilidade civil do bibliotecário é de natureza extracontratual, pois de ordinário não se estabelece nenhum contrato entre o usuário que vai em busca dos serviços de informação e o profissional que o atende na biblioteca.

Isso significa que tudo se passa no âmbito da responsabilidade delitual, de acordo como preceituado no artigo 159 do Código Civil: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano".

Haverá responsabilidade contratual quando celebrado contrato entre o usuário e a biblioteca, ou entre aquele e o serviço de consultoria. O contrato de prestação de serviço pode ser permanente ou eventual, sendo que os usuários podem ser empresas, centros de pesquisa, ou particulares. A biblioteca ou o profissional de consultoria assumem a obrigação de fornecerem a informação requerida, nas condições estipuladas.

Nesses casos, é preciso dizer que a obrigação assumida será sempre de meio, isto é, o bibliotecário assume o dever de empregar toda a sua diligência para fornecer a informação adequada, idônea, proveniente de fontes sérias, up to date, suficiente para atender o pedido, nos limites disponíveis ao serviço. Se, apesar desse exato cumprimento da obrigação, o interessado não obtém a informação que lhe interessava, nem ela lhe resolve problema cuja solução procurava, ou não o auxilia a vencer a ação que desenvolveu com base na informação recebida, por esse resultado o bibliotecário não responde. Não se aplica ao nosso caso a consideração feita pelo Prof. Carlos Ghersi sobre a qualificação da informática como atividade perigosa, presentes certos supostos, como ocorre quando há utilização de tais serviços para a aterrissagem de aviões, controle de pacientes em terapia intensiva e nos processos em projetos de energia atômica, onde a obrigação é de resultado, com atribuição objetiva da responsabilidade (Responsabilidad profesional, cit., p. 158).

Porém, a obrigação é de resultado, e a responsabilidade objetiva, quando os dados são sigilosos e difundidos a quem não estava autorizado a tomar deles conhecimento.

3. É indispensável que o lesado comprove a existência do fator subjetivo de atribuição, da culpa *lato sensu*, isto é, do dolo (intenção de prejudicar) ou da culpa (negligência, imprudência ou imperícia) com que agiu o bibliotecário, desatendendo a um dever de cuidado que as circunstâncias lhe impunham.

Para a aferição dessa culpa, que se expressa a mais das vezes como uma negligência (deixar de tomar a medida adequada, disso decorrendo ofensa a interesse de terceiro), devem ser consideradas as condições pessoais do profissional, seu grau de estudo, especialização, treinamento; e, também, os meios de que dispunha para examinar a pretensão do interessado e lhe dar a resposta adequada. Tanto melhores sejam as condições pessoais e objetivas de trabalho, maior cuidado se exige do profissional no desempenho de suas atribuições. Assim, do bibliotecário de referência que atua em biblioteca especializada, há de se esperar o domínio do assunto e facilidade na identificação da questão proposta pelo usuário, além da capacidade para selecionar as fontes mais adequadas, sabendo dos recursos que pode obter em outros lugares. Do serviço de consultoria, espera-se a prestação de um serviço com a qualidade exigida de um profissional que se propõe ao desempenho de uma tarefa altamente especializada.

Penso que a culpa é elemento indispensável ao reconhecimento da responsabilidade civil do bibliotecário. Quando atua como consultor, é um profissional liberal, e a ele se aplica a regra do artigo 14, parágrafo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que condiciona a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais à verificação de culpa; quando vinculado por relação de subordinação à instituição a que presta os seus serviços, estende-se-lhe o mesmo princípio.

4. A qualidade da informação deve ser avaliada, pois incumbe ao profissional "to get the right information, from de right sources, to the right client, at the right time in the form most suitable for de use to which it is to be put at a cost that is justified by its use" (Richard Mason, "What is an information professional?", *Journal*, 31:2, p. 122, apud Elizabeth Fong, "Improving the market value of the profession: increasing recognition", p. 80).

Espera-se que o profissional domine as novas tecnologias e tenha habilitação suficiente para dar a resposta esperada, exigível nas circunstâncias. O grau de exigência varia de acordo com a natureza da biblioteca, a finalidade a que está aposta, e com os meios de que dispõe.

5. Para o usuário, desimporta definir a autoria do erro que levou ao defeito na prestação do serviço, uma vez que estabeleceu a relação com a instituição "biblioteca", e a sua ação de indenização será dirigida contra a pessoa jurídica que a criou ou mantém.

Assim, se a falha está na catalogação, na indexação, na análise da solicitação, no processo de recuperação, etc., para o lesado basta demonstrar o defeito no serviço, ainda que para tanto tenham concorrido diversas pessoas. Se o equívoco está na base de dados acessada fora da biblioteca, é desta outra a responsabilidade, pois a primeira somente responderá se demonstrado que não deveria ter acionado aquela outra base de dados, por falta de confiabilidade, por desatualização ou por ser fonte inadequada para a informação que se buscava.

Se a falha foi cometida na própria biblioteca, seja simples erro material, nem por isso deixa de haver a responsabilidade, se dali derivou o dano, pois houve imperfeição no serviço e negligência na sua supervisão.

6. A ofensa ao interesse do usuário pode acontecer de variadas formas: (I) a prestação do serviço é simplesmente recusada, com descumprimento total do dever; para definir essa situação, é preciso estabelecer as finalidades da biblioteca, os recursos de que dispõe e a pretensão que lhe foi dirigida pelo usuário, a qual deve se enquadrar naqueles objetivos e poder ser atendida pelos recursos disponíveis; (II) o atendimento pode ser feito parcialmente, faltando uma parte que, se empregada a diligência esperada, seria também satisfeita; (III) a informação prestada é incompleta, obsoleta, falsa, ou contém erros sobre pontos relevantes, determinantes do desvio da conduta do consulente; (IV) a resposta veio com demora, e nesse caso pode ter havido simples dificuldade parcial causada ao usuário, ou já vir a destempo, sendo-lhe inútil a prestação. Tais situações se resolvem assim: se o serviço foi prestado, ainda que com demora ou de forma incompleta, mas de modo a satisfazer substancialmente o interesse do usuário, não há do que reclamar, salvo a indenização de algum dano que excepcionalmente tenha decorrido dessa imperfeição, o que não é comum, em se tratando do nosso assunto. Nos demais casos, havendo prejuízo causado por culpa, cabe o pedido indenizatório, presentes os demais requisitos.

7. Tratando-se de biblioteca privada, o bibliotecário mantém relação de emprego com a entidade mantenedora, sendo desta a responsabilidade pela indenização do dano. Se condenada, poderá obter do bibliotecário, regressivamente, o ressarcimento do que pagou (artigos 1521 e 1524 do Código Civil). Nesse caso, deverá o empregador demonstrar a culpa do empregado na produção do resultado.

Sendo a biblioteca uma repartição pública, o bibliotecário será um servidor público, incidindo a regra do artigo 37, parágrafo 6º da Constituição da República, que atribui à pessoa jurídica de direito público a que estiver vinculada a biblioteca, a responsabilidade pelos danos causados pelo bibliotecário, que responderá regressivamente, em caso de dolo e culpa. Renovo aqui as considerações já expendidas quanto à responsabilização dessa espécie de serviço, que exige a demonstração da culpa na produção do resultado. É mais um caso de exceção à regra geral da responsabilidade objetiva do Estado por danos causados por seus servidores.

8. Deixei para o fim a questão concernente ao dano, pois me parece que aí reside o motivo da total omissão no tratamento das hipóteses de responsabilização do bibliotecário, no nosso Direito. Observo algumas causas desse silêncio: a) dificilmente o usuário dos serviços de uma biblioteca identifica a existência de um dano concreto decorrente do mau atendimento, seja porque pode ir buscar em outras fontes a informação de que carece, seja porque desiste do que não alcançou - sem disso lhe decorrer mal maior - seja porque não tem condições de avaliar a imperfeição do serviço prestado; b) o usuário comum não vincula o bibliotecário com a informação (Hans Prins e Wilco de Gier, "*The Status, Reputation and Image*", cit., p. 37), de tal sorte que não vai à sua procura para obter dos seus serviços todo o proveito que a telemática permite, não fazendo, portanto, exigência quanto à excelência do serviço e completitude de sua prestação; c) é difícil caracterizar a existência do dano decorrente de falta ou defeito na prestação do serviço do bibliotecário.

Por ora, enquanto mantido o atual estado de coisas, quando não existe contrato, penso que somente em casos específicos poderá ficar caracterizada a ofensa ao direito do usuário. São pressupostos para isso: a) a solicitação bem definida de informação; b) destinar-se à prática de ato negocial ou à elaboração de trabalho científico, do que deverá estar informado o bibliotecário; c) não realização desse fim por causa da má prestação dos serviços de biblioteconomia; d) prova de que houve culpa do bibliotecário; e) resultou dano patrimonial ou extrapatrimonial ao usuário.

Mas esse dano se apresenta apenas como a perda de uma chance, isto é, o dano significa apenas a perda da possibilidade, desde que real e séria, de o usuário vir a efetivar o contrato pretendido, ou de vencer o concurso a que se destinava o trabalho científico, pois não há como estabelecer uma relação causal direta entre o dano sofrido pelo usuário e o serviço do bibliotecário.

Havendo contrato, o dano será direto e real, decorrente da inexecução do contrato, regulada pelas disposições estabelecidas pelas partes, de acordo com os princípios que regem o descumprimento dos contratos bilaterais. O profissional contratado (individualmente, se assim atua, ou a pessoa jurídica

contratada para o serviço de consultoria) responde civilmente pelo dano causado em razão do descumprimento, total ou parcial, por não prestar a informação nas condições previstas, ou por prestá-la de forma deficiente, incompleta, desatualizada, com dados falsos ou errados. Tal responsabilidade surgirá com a demonstração de que houve culpa do profissional na execução da sua prestação, deixando de agir com a diligência e a técnica esperadas. O dano se concretiza com o descumprimento do contrato, devendo a indenização ser avaliada na economia do contrato. A cláusula de exoneração poderá ser prevista em contrato negociado (não em contrato de adesão), e nas situações que não caracterizem uma relação de consumo.

Também haverá dano direto, mas não ao usuário e sim a terceiro, titular do direito de ser mantido sigilo, quando acontecer a divulgação de dados sigilosos.

EM CONCLUSÃO, observo que a responsabilidade civil do bibliotecário é de regra de natureza extracontratual, depende da comprovação da culpa do prestador do serviço, seja ele vinculado a empresa privada ou a instituição de direito público, e de sua negligência pode decorrer um dano consistente na perda de uma chance. A falta de ações de indenização para reparação desse prejuízo decorre de diversos fatores, especialmente de ordem psicológica, mas a tendência é a de que, no futuro, o quadro poderá mudar, principalmente quanto aos trabalhos prestados por bibliotecas especializadas, vinculadas à investigação científica e à atividade industrial, incumbidas de fornecer informações de ciência e tecnologia. Quando houver contrato, como ocorre nos serviços de consultoria, o seu descumprimento regula-se pelos princípios comuns de inexecução da obrigação de prestar o serviço.

Ficam meus cumprimentos aos organizadores do certame e à classe dos agentes da informação, pela atualidade do tema que incluíram no programa, e esse registro também serve de escusa pela deficiência do trabalho, para o qual não se contou com fontes específicas, para busca de subsídios, vez que o tema é novo.