

A INEFICÁCIA DA LEI DAS FILAS: MAIS UM DESRESPEITO A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Leilson João Reis da Silva (G-UEMS)
Fernanda Peres Soratto (UEMS)

RESUMO

Este trabalho é uma análise documental e bibliográfica, realizada com a pretensão de esclarecer alguns aspectos da Lei Estadual 2.085 de fevereiro de 2000, que limita o tempo máximo de permanência em filas à espera de atendimento em instituições financeiras e empresas de cobrança extrajudicial no Estado de Mato Grosso do Sul. Esta pesquisa foi desenvolvida à luz das teorias da área, e da legislação em vigor. O objetivo desse trabalho não é esgotar o tema, mas sim, mostrar que o Princípio da Dignidade da pessoa humana está sendo desrespeitado. Pretende-se com esse estudo defender a tese de que permanecer por longo período em filas de bancos agride diretamente o referido princípio.

Palavras-chave: Filas de Bancos. Lei Estadual nº. 2.085/00. Dignidade da Pessoa Humana.

Introdução

Sabe-se que o princípio da Dignidade da pessoa humana é um dos fundamentos básicos da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo defeso também em diversas outras constituições, e na Declaração universal dos direitos do homem. Este princípio vem expresso no artigo 1º, inciso III, da referida carta maior, constituído como uma cláusula pétrea, não pode sofrer alteração.

Pretende-se neste trabalho mostrar através da legislação em vigor, jurisprudências e material bibliográfico da área, que permanecer por longo período em filas de bancos, não é considerado dano moral, indenizável ou não, pois o STF já tem se manifestado a esse respeito, negando os pedidos de indenização dessas espécies. Contudo, cabe dizer que a dignidade da pessoa humana é atingida diretamente quando o indivíduo enfrenta grande espera em filas de instituições financeiras.

Todos os membros do Estado têm obrigação de defender e respeitar esse princípio, porém, não é incomum vê-lo sendo ignorado, principalmente por instituições financeiras. Os bancos e estabelecimentos análogos deixam seus clientes permanecerem em filas por longo tempo, até mesmo por horas. Com isso além de ferir o art. 1º, inciso III da Constituição, também vai contra o artigo Art. 1º da Lei Estadual n. 2.085/00 que reza: *“As instituições bancárias e financeiras e as empresas de cobrança extrajudicial que operam no Estado de Mato Grosso do Sul ficam obrigadas a prestar o atendimento à população no espaço de tempo máximo de 15 (quinze minutos).”*

Analisando o tema sob a ótica das instituições financeiras, nota-se que o tempo estipulado pela lei em muitos casos não é possível ser respeitado em virtude da grande demanda. Porém, a Lei 2.085 já prevendo essas situações, abarcou em seu texto que tal período pode ser ampliado com a elaboração de legislação municipal. No entanto, os casos em que o município se omitir, dever-se-á respeitar o tempo estipulado pela referida lei estadual. Ressaltando também que a própria Lei das Filas traz um prazo maior para dias de grande fluxo de clientes nestas instituições.

Havendo o desrespeito à lei, a solução plausível ao caso é a aplicação de uma pena mais eficaz combinada com medidas educativas eficientes. Quando os clientes se sentirem

lesados deverão procurar o órgão de defesa do Consumidor para relatar os abusos por parte das prestadoras de serviços, e exigindo que estas tomem as providências para melhorar o atendimento.

O ordenamento jurídico brasileiro entende que é do PROCON a responsabilidade de fiscalizar e aplicar multa as instituições financeiras que desrespeitarem as normas que estipulam o tempo máximo para permanência em filas à espera de atendimento. E para que haja uma fiscalização eficaz é de extrema necessidade sua provocação por parte dos clientes que se sentirem lesados.

1. Definição de Pessoa humana

Para melhor entendimento da expressão “dignidade da pessoa humana” cabe realizar uma breve síntese do seu significado, tanto na concepção religiosa, como na visão filosófica, analisando sem pormenorizar as diversas nuances da palavra.

A esse respeito, considerando a origem da expressão no âmbito religioso, de modo oportuno Nascimento (2005, p.12) traz a visão de Tomás de Aquino:

Assim a definição de S. Tomás de Aquino, segundo a qual *‘a pessoa significa o que de mais nobre há no universo, isto é, o subsistente de uma natureza racional’*, se depreende desta mesma tradição. Essa nobreza e racionalidade se baseiam, por sua vez, no fato de que o ser humano como espécie e cada pessoa como indivíduo, foram criados por Deus, dotados, porém, de autonomia.

A posição de Tomás de Aquino é a que mais se destaca no âmbito religioso, portanto, tornou-se uma máxima na área. Assemelhando-se à definição de alguns pensadores, tais como a do filósofo alemão Friedrich Hegel que acreditava que a pessoa era um ser autoconsciente. Contudo não se pode dizer que estes seguem a mesma corrente, uma vez que, o primeiro tem uma visão a partir da religião, enquanto o outro não se manifesta nessa área.

Na visão filosófica, onde é possível inúmeras definições dessa expressão, das quais não é louvável mencionar todas, em virtude da dimensão deste trabalho. Cabendo, porém, dizer que Nascimento (2005, p.14) mostra a opinião de Kant e Descartes a respeito do real significado de pessoa, a saber: “[...] os seres racionais são chamados pessoas porque a natureza os distingue já como fins em si, [...]. Daí se depreende também sua concepção ética, pois afirma que o ser racional existe como um fim em si e não como um meio.”

O filósofo inglês John Locke, principal defensor do empirismo, com suas memoráveis palavras ao se referir à expressão pessoa declarava, conforme traz Samaniego (2000, p. 1): “é um ser inteligente e pensante que possui razão e reflexão, podendo observar-se (ou seja, considerar a própria coisa pensante que ele é) em diversos tempos e lugares; e isso ele faz somente por meio da consciência, que é inseparável do pensar e essencial a ele”.

Portanto pode-se notar que a pessoa se distingue de todos os seres, seja por ter sido criada como imagem de Deus (visão religiosa) ou em virtude da peculiar capacidade de pensar e modificar o meio em que vive, podendo com isso fazer sua vontade prevalecer sob todos os seres irracionais.

2. A dignidade da pessoa humana: evolução histórica e aspectos gerais

Antes de iniciarmos a discussão em tese, julga-se necessário realizar um breve histórico da expressão dignidade da pessoa humana, tentando encontrar sua definição, sem a

pretensão de esgotar o tema. Far-se-á logo após alguns apontamentos acerca da Lei 2.085 de 16 de fevereiro de 2000. Para só então realizarmos a discussão objetivada por esse trabalho.

Segundo Sarlet (1988, p. 60), em memorável afirmação, a expressão dignidade da pessoa humana trata-se de:

[...] qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e co-responsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos.

Os estóicos (seguidores do pensamento de Sócrates) acreditavam que a dignidade era uma condição social inerente ao homem, que só por isso distinguia-se dos outros animais. Com a evolução da humanidade e o início do cristianismo esse pensamento tomou força, a igreja passa a pregar que a dignidade humana deve ser respeitada, pois o homem fora criado segundo imagem e semelhança de Deus e por tal motivo, não poderia ter sua dignidade desrespeitada.

Contudo esse pensamento de inatingibilidade da dignidade foi descaracterizado pela efetivação da escravidão numa iniciativa da própria Igreja. Resumidamente pode dizer-se que houve a escravidão com o apoio da Igreja, pois esta acreditava que os índios e negros (povos habituados a outras culturas religiosas, e que não aceitavam tudo que era imposto pelo catolicismo) eram almas perdidas, portanto tendo que trabalhar para se purificarem.

Atualmente, a dignidade da pessoa humana é o tema de maior destaque por parte dos estudiosos e intérpretes da lei, haja vista, a promulgação da Constituição cidadã de 1988, que fez o assunto ganhar maiores proporções. O princípio da dignidade humana segundo Lenza (2011, p. 52) é o “fundamento da República Federativa do Brasil e princípio-matriz de todos os direitos fundamentais”.

Martins (2005, p.24), ao mencionar São Tomás de Aquino, afirma que este estudioso se tornou pioneiro no uso da expressão ‘dignidade humana’. Não sendo, porém, arquiteto de uma nova concepção, e sim, um exímio modificador da tese já existente na idade média. Retratando a dignidade da pessoa humana da seguinte maneira:

Assim, em Tomás de Aquino a ‘dignidade humana’, que guarda intensa relação com sua concepção de pessoa, nada mais é do que uma qualidade inerente a todo ser humano e que o distingue das demais criaturas: a racionalidade. Através da racionalidade o ser humano passa a ser livre e responsável por seu destino, significando o que há de mais perfeito em todo o universo e constituindo um valor absoluto, um fim em si.

Tomás de Aquino acreditava na dignidade como qualidade inerente ao homem, afirmando que no mundo tudo que não um tem preço, tem dignidade, ou seja, quando uma coisa tem um preço, é possível trocá-la por algo semelhante, mas quando uma coisa está acima de todo o preço, ela tem dignidade. Tal ideia é partilhada por diversos pensadores.

O princípio da dignidade humana surge constitucionalizado pela primeira vez, na Alemanha (Constituição de 1949), como uma resposta as barbáries causadas pelo nazismo. A Constituição alemã, assim reza em seu artigo 1º, nº 1: “A dignidade humana é inviolável. Respeitá-la e protegê-la é obrigação de todos os poderes estatais”.

A dignidade da pessoa humana é um valor supremo, sendo considerado com uma cláusula aberta na Constituição brasileira de 1988. E tendo tal forma ela garante a solidificação do rol de direitos encontrados nas cláusulas pétreas. Este é ao mesmo tempo um

princípio que cuida para que os direitos fundamentais, sociais e políticos sejam protegidos, e também, faz com que surjam novos apoiados nessa mesma perspectiva. A esse respeito disserta Farias (2000, p. 66-67):

O princípio fundamental da dignidade da pessoa humana cumpre um relevante papel na arquitetura constitucional: o de fonte jurídico-positiva de direitos fundamentais. Aquele princípio é o valor que dá unidade e coerência ao conjunto dos direitos fundamentais consagrados no título II da Constituição Federal de 1988 traduz uma especificação e densificação do princípio fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III). Em suma, os direitos fundamentais são uma primeira e importante concretização desse último princípio, quer se trate dos direitos e deveres individuais e coletivos (art. 5º), dos direitos sociais (arts.6º a 11) ou dos direitos políticos (arts.14 a 17). Ademais, aquele princípio funcionará como uma ‘cláusula aberta’ no sentido de respaldar o surgimento de ‘direitos novos’ não expressos na Constituição de 1988, mas nela implícitos, seja em decorrência do regime e princípios por ela adotados, ou em virtude de tratados internacionais em que o Brasil seja parte, reforçando, assim, o disposto no art. 5º,§2º. Estreitamente relacionada com essa função, pode-se mencionar a dignidade da pessoa humana com critério interpretativo do inteiro ordenamento constitucional.

Esse pensamento segue a mesma linha de raciocínio do pensamento de Bobbio na teoria das gerações, o que implanta a ideia de algo de extrema importância para o ordenamento jurídico brasileiro. A dignidade da pessoa humana deve ser tida, não somente como um princípio base da Constituição Pátria, mas sim, como sendo a finalidade última do Estado (incluindo aqui os particulares, o governo e a sociedade).

Portanto nota-se que dignidade da pessoa humana é um predicativo anterior a qualquer constituição, sendo inerente a todo ser, independentemente de suas características. Não existe proporcionalidade ao falar dessa qualidade do homem. Ou seja, todos os indivíduos nascem com a mesma dosagem de dignidade, não podendo essa ser aumentada ou diminuída por força de bens materiais.

Impossível de ser dissolvido, visto que se trata de um preceito básico para a formulação de todas as espécies de direitos. É inegável que o princípio da dignidade da pessoa humana é à base de todos os direitos fundamentais, sendo também referência para a aplicação de outros direitos ou princípios, ressaltando essa importância Sarlet (2006, p.112) com brilhantismo disserta:

Em primeiro lugar, parece oportuna a menção – de modo especial à luz de nosso direito constitucional positivo – de que se revela no mínimo passível de discussão a qualificação do princípio da dignidade da pessoa humana, considerando em si mesmo, como um autêntico direito fundamental autônomo, em que pese sua importante função, seja como elemento referencial para a aplicação e interpretação dos direitos fundamentais (mas não só destes), seja na condição de fundamento para a dedução de direitos fundamentais decorrentes.

A dignidade deve ser defendida por todos os governantes e sociedades, para que o homem não venha a perdê-la, tornando-se um objeto nas mãos de outrem. Outro fator interessante é que todo dano causado à dignidade da pessoa humana deve ser reparado, independentemente de estar previamente tipificado em lei. A violação da dignidade deve ser combatida com o imediato cessar da lesão, e com uma punição eficiente.

3. Alguns apontamentos acerca da Lei das Filas

A lei das filas não é uma exclusividade do estado de Mato Grosso do Sul, ela existe em

âmbito federal, sendo que a cada estado membro cabe a responsabilidade sobre o tema em seu respectivo território, atribuindo a cada município o poder de determinar o tempo máximo de permanência à espera de atendimento em filas de estabelecimentos bancários.

Nos casos em que houver a inércia do poder legislativo municipal aplicar-se-á o disposto da norma estadual. Ressaltando que a Federação Nacional dos Bancos (FEBRABAN) elaborou através do Conselho de Autorregulação Bancária o ato normativo 004/2009 que independentemente de lei estadual obriga os bancos a realizar o atendimento de seus clientes em tempo razoável.

Esse tempo pode ser expandido nos dias de maior fluxo nas agências, tais como os dias imediatos, precedentes ou posteriores, a feriados prolongados, e nos dias de pagamento de instituições de grande porte (Ex: Estado, Prefeitura). O ato normativo estabelece que o tempo máximo de permanência em filas de banco não deve ser superior a 20 (vinte) minutos em dias normais, não podendo também superar os 30 (trinta) minutos em dias de pico.

No Brasil inúmeras cidades já sancionaram leis municipais tratando da questão das filas em instituições bancárias. Em alguns estados houve a implantação dessa legislação a mais de dez de anos, por exemplo, Santa Catarina. A título de exemplo cabe mencionar que neste estado uma das primeiras cidades a abordar o assunto foi Chapecó.

O município de Chapecó sancionou a Lei 3.975 de 22 de abril de 1999 obrigando as instituições financeiras a prestarem o atendimento em tempo razoável. Este tempo ficou determinado pelo art. 2º do referido diploma, a saber:

Art. 2º- Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:
I- até 10(dez) minutos em dias normais;
II- até 20 (vinte) minutos em véspera ou após feriados prolongados;
III- até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais;
§ 1º- os Bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir essa lei as datas mencionadas nos incisos II e III.
§2º- o tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Nota-se no exemplo supracitado a severidade da lei naquele município, estabelecendo um prazo bem mais rígido que no ordenamento jurídico do Estado de Mato Grosso do Sul e que o próprio ato normativo 004/2009 da Federação Nacional dos Bancos, que estabelecem o tempo máximo de atendimento em 15 (quinze) minutos para os dias de fluxo normal.

No Estado de Mato Grosso do Sul alguns municípios já elaboraram leis que versam sobre o assunto, em Campo Grande, por exemplo, foi sancionada a Lei Municipal 4.003 de 05 de julho de 2005 que dispõe o tempo máximo para permanência à espera de atendimento (a saber: até 15 (quinze) minutos em dias normais, 20 (vinte) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos e 25 (vinte e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados).

Contudo, apesar da expressa proibição pela abastada legislação brasileira vê-se frequentemente o desrespeito aos clientes de instituições financeiras. Sabendo que a fiscalização é precária na maioria dos municípios, surge a questão da indenização por dano moral, onde existem inúmeras alegações para a fixação deste instituto.

O Supremo Tribunal Federal vem pacificando o entendimento a esse respeito, dizendo que não há nesses casos os elementos essenciais para configuração de dano moral. Aqueles inscritos no Código Civil de 2002. Pregando que para haver a caracterização do dano moral é necessário existir um sofrimento, ou uma humilhação que prejudique drasticamente a vida da

vítima. Porém, mesmo que ausente o dano moral indenizável é evidente que tal desrespeito agride diretamente a Dignidade da pessoa humana.

Torna-se relevante elucidar alguns fatos acerca da ineficácia da Lei Estadual nº 2.085, de 16 de fevereiro de 2000, que estabelece o tempo máximo de permanência dos clientes em filas de instituições bancárias, financeiras e empresas de cobrança extrajudicial no território do Estado de Mato Grosso do Sul. Uma vez que, que essas instituições não respeitam tal dispositivo, tampouco recebem punição proporcional ao prejuízo causado, em meio a esses desrespeitos, estão os clientes que sofrem com filas intermináveis, sem as condições mínimas para a manutenção da dignidade da pessoa humana.

Os municípios devem legislar sobre o tema observando critérios como as condições das instituições que existem em seus territórios, tendo também uma perspectiva em relação ao crescimento populacional a médio e longo prazo. É importante informar que muitos municípios não legislam sobre o tema, deixando o consumidor à espreita de uma solução por parte de outros órgãos. Notadamente embora expresso em lei, esse tempo limite de permanência de clientes à espera de atendimento não é respeitado.

A lei das filas analisada a partir do princípio da dignidade da pessoa humana pode ser tida como uma violação a esse preceito fundamental, pois agride as condições físicas e emocionais do homem. Fazendo com que o objetivo final do Estado, que é auferir uma vida digna a todos os seus membros, não seja alcançado. A esse respeito Martins (2005, p.72-73) com brilhantismo disserta sobre o assunto:

Isto nos remete a noção de que conceber a dignidade da pessoa humana como fundamento da República significa admitir que o Estado brasileiro se constrói a partir da pessoa humana, e para servi-la. Implica também, reconhecer que um dos fins do Estado brasileiro deve ser o de propiciar as condições materiais mínimas para que as pessoas tenham dignidade. Afinal a pessoa humana é o limite e o fundamento da dominação política em uma República que se propõe democrática como a brasileira.

Destarte, ao deixar um cliente permanecer por um longo período (falando aqui de uma, duas, ou mais horas) à espera de atendimento, a instituição está realizando uma afronta direta à Constituição, a Lei das filas e também ao Código de Defesa do Consumidor. É inadmissível que isso ocorra tão frequentemente como vem acontecendo no Estado de Mato Grosso do Sul. Ressaltando, que os clientes permanecem todo esse período, onde muitas vezes não têm acesso às condições mínimas de “conforto”.

4. A ineficácia da Lei das Filas sob a perspectiva do direito civil brasileiro

Como o desrespeito à dignidade da pessoa humana e à Lei das filas ocorre diuturnamente chega-se ao entendimento que falta uma maior cobrança por parte dos usuários, visto que estes deixam de exigir seus direitos frente aos órgãos que atuam em sua defesa. Importante ressaltar que comumente vê-se em instituições o descaso e a desatenção por parte dos bancos as boas condições de atendimento. Contrariando os preceitos da relação consumista que só pode ser considerada boa, quando é benéfica para ambas as partes (no caso em fulcro, consumidor e prestador de serviços).

Com o acomodamento dos usuários de serviços bancários, as instituições passam a isolar pensamentos que tragam uma melhora significativa no atendimento. Ignorando os preceitos impostos pelo Código Civil de 2002. Como já dito em tópico anterior, muito se fala em indenização por dano moral. Porém inúmeros são os julgados dos tribunais estaduais, determinando que não há a caracterização de danos nestas situações, e sim mero

aborrecimento. Não raro instituições financeiras entrarem com embargos em ações em que é solicitado o dano moral. O STF já pacificou esta questão como sendo de repercussão geral. Portanto não há a possibilidade de concessão de indenização por danos.

Paralelo a isso surge outra questão que tem causado muitos transtornos, sendo a legitimidade dos municípios para elaborem leis que tratem do tempo máximo de permanência à espera de atendimento. Uma vez que, as instituições financeiras alegam serem inconstitucionais as leis municipais que versam sobre o tema, alegando ser de competência exclusiva da União. A título de exemplificação destaca-se a seguinte decisão da primeira turma cível do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul:

E M E N T A – APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO EMBARGOS À EXECUÇÃO – INSTITUIÇÃO BANCÁRIA – ATRASO NO ATENDIMENTO EM FILAS DE ESPERA – MULTA – APELAÇÃO – LEI MUNICIPAL N. 2.642/2004 – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

O Município de Dourados, MS, exercendo da competência que lhe foi conferida pelo artigo 30, I e II da CF instituiu a Lei n. 2.642/2004, regulamentando em seu artigo 1º o tempo de atendimento e permanência em fila nas instituições financeiras, bem como a criação de sistema de senhas com registro de entrada e saída de clientes. Verificada a legalidade da Lei em comento, a luz da jurisprudência do STF que já se manifestou nesse sentido, tem-se que não cabe maiores discussões quanto à legalidade ou não da referida Lei Municipal, devendo ser aplicada a Lei Municipal na cominação da multa e não Lei Estadual.

Quanto aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e isonomia, verificam-se estarem todos presentes na cominação da referida multa, conforme já analisou este TJMS em matérias similares à esta.

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os juízes da Primeira Turma Cível do Tribunal de Justiça, na conformidade da ata de julgamentos e das notas taquigráficas, por unanimidade, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator.

Campo Grande, 10 de agosto de 2011.

Des. João Maria Lós – Relator

Considerações finais

Poucos são os casos que os consumidores levam ao conhecimento dos órgãos responsáveis pela fiscalização e aplicação de multas, os desrespeitos sofridos. O que causa um prejuízo aos próprios consumidores, pois a instituição autora dos fatos deixa de ser punida com mais severidade, haja vista que são poucos os casos relatados. Uma vez que os órgãos julgadores levam em consideração a quantidade de casos que chegaram a esfera de seu conhecimento.

A lei das filas tem sua eficácia diminuída, por falta de disposição do consumidor que não denuncia. Pois, embora seja obrigação dos órgãos de defesa do consumidor fiscalizar, estes ficam inertes sem a devida provocação por parte dos clientes das referidas instituições financeiras e seus pares.

Este trabalho não encontra outra solução para o problema, senão, a conscientização dos usuários dos serviços dessas instituições financeiras, para que sempre que houver um desrespeito haja uma denúncia aos órgãos competentes pela verificação da irregularidade e aplicação de multa. A dignidade da pessoa deve ser respeitada, as instituições financeiras devem ser punidas quando houver a inobservância deste princípio.

O bem estar das pessoas deve ser elencado como um requisito essencial ao funcionamento dos bancos. A partir daí ver-se-á que as instituições financeiras, pessoas ou

órgãos de qualquer natureza não podem desrespeitar a dignidade da pessoa humana. Pois toda pessoa merece respeito, independentemente de seu credo, sexo, ou de suas condições sociais e econômicas.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. *Teoria dos direitos fundamentais*. 2. ed. Trad. SILVA, Virgílio Afonso. São Paulo: Malheiros, 2008.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição Federal*. 7. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2009.

CHAPECÓ (Município). *Lei nº 3975, de 22 de abril de 1999*. Obriga as agências bancárias, no âmbito do município, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/legislacao-municipal-da-prefeitura/4550/leis-de-chapeco.html>>. Acesso em: 07 set. 2011.

FARIAS, Edilsom Pereira de. *Colisão de direitos: a honra, a intimidade, a vida privada e a imagem versus a liberdade de expressão e de informação*. 2. ed. Porto Alegre: Fabris Editor, 2000.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Direitos humanos fundamentais*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

KANT, Immanuel. *Fundamentação da Metafísica dos Costumes*. Trad. Paulo Quintela. São Paulo: Abril Cultural, 1980. (Coleção Os Pensadores – Kant (II)).

LENZA, Pedro. *Direito Constitucional Esquematizado*. 15. ed. rev. E ampl. São Paulo: Saraiva, 2011.

MARTINS, Fladimir Jerônimo Belinati. *Dignidade da pessoa humana: princípio constitucional fundamental*. Curitiba: Juruá, 2005.

MATO GROSSO DO SUL (Estado). Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul. *Apelação Cível nº. 2009.033060-1/0000-00*. Apelante: Banco Bradesco S.A. Apelado: Município de Dourados. Relator: Des. João Maria Lós. Campo Grande, 10 de agosto de 2011. Disponível em: <http://www.tjms.jus.br/cjosg/pcjoDecisao.jsp?OrdemCodigo=0&tpClasse=J>. Acesso em: 07 set. 2011.

NASCIMENTO, José do; CAVALCANTI, Lourival Silva e GONÇALVES, Wilson José. *Princípios e valores jurídicos da pessoa humana, família e interpretação*. Campo Grande: Mais Saber, 2005.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de direito civil*. 18. ed. São Paulo: Forense, 2010.

PINHO, Rodrigo César Rebello. *Teoria geral da constituição e direitos fundamentais*. 10. Ed.

reform. São Paulo: Saraiva, 2010.

SAMANIEGO, Daniela Paes Moreira. A concepção tomista de pessoa. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 5, n. 45, 1 set. 2000. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/560>>. Acesso em: 13 set. 2011.

SARLET, Wolfgang Ingo. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição da República de 1988*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

_____. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 6.ed. rev. atual. e ampl. Porto alegre: Livraria do Advogado, 2006.

SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 13.ed. rev. São Paulo: Malheiros, 1997.

VIEIRA, Paulo de Tarso. *Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor*. São Paulo: Saraiva, 2002