



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)

2014/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. ESPERA HÁ MAIS DE DUAS HORAS EM FILA DE BANCO. NECESSIDADE DA AUTORA EM IR AO BANHEIRO. AUSÊNCIA DE BANHEIRO PARA CLIENTES. DESÍDIA DOS FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA EM SOLUCIONAR O PROBLEMA. CONSTRANGIMENTO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA

1. O caso dos autos refere pedido de indenização por danos morais decorrentes do descaso no tratamento da cliente do banco demandado, ora autora, que após aguardar na fila por mais de duas horas, sentiu necessidade de ir ao banheiro, agravada por crise de diarreia. Ao que se viu das provas dos autos, o banheiro a ser utilizado pelos clientes se encontrava em reformas, e por isso, interditado. Sem alternativa, a autora teria solicitado o banheiro dos funcionários, o que lhe foi negado, instalando-se, por isso, uma celeuma dentro da instituição bancária, inclusive, chamando a atenção dos demais clientes, conforme se vê dos depoimentos testemunhais.

2. Nos termos do artigo 333, inciso I, do Código de Processo Civil, incumbe ao autor comprovar o fato constitutivo de seu direito. Ao réu, por sua vez, compete demonstrar alguma circunstância modificativa, impeditiva ou extintiva do direito do requerente (inciso II). A autora comprovou de forma suficiente a ocorrência dos fatos alegados na inicial, especialmente se considerada que a relação em comento é de consumo, devendo também, ser aplicada as regras do Código de Defesa do Consumidor.

3. Preenchidos os requisitos que ensejam a responsabilidade civil extrapatrimonial, impõem-se indenização à autora.

4. O valor da indenização tem que ter representação econômica para o causador do dano, de acordo com a sua capacidade financeira. Com esses parâmetros, entendo por majorar o



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

valor para a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em face ao caso concreto. A quantia deve ser corrigida pela variação mensal do IGP-M, a contar da data deste acórdão, conforme Súmula 362 do STJ e juros de mora a contar do fato danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ.

PROVIDO O APELO DA AUTORA E DESPROVIDO O APELO DO RÉU. UNÂNIME.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)

COMARCA DE PELOTAS

EDELVINA BORBA DA ROSA

APELANTE/APELADO

BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

APELANTE/APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em prover o apelo da autora e desprover o apelo do réu.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além da signatária, os eminentes Senhores **DES. ANDRÉ LUIZ PLANELLA VILLARINHO (PRESIDENTE) E DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO.**

Porto Alegre, 10 de setembro de 2014.

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA,
Relatora.



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

RELATÓRIO

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (RELATORA)

Trata-se de apelos interpostos, respectivamente, por **EDELVINA BORBA DA ROSA e BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – BANRISUL**, nos autos da ação de indenização por danos morais, promovida pela primeira em desfavor do segundo, contra a sentença das folhas 103-107, que assim julgou o feito:

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação e **CONDENO** a ré a pagar à demandante, a título de danos morais, o valor de R\$ 2.712,00, com correção monetária, pelo *IGP-M*, a partir da data da sentença, e juros moratórios legais, 12% *a.a.*, a contar da citação. *Pagará*, ainda, a demandada as despesas processuais e honorários advocatícios que estipulo, na forma do art. 20, do CPC, atento ao trabalho realizado, à natureza da causa, e ao valor do processo, em 20% da condenação.

A autora em razões de apelo das folhas 110-115 defendeu a reforma parcial da sentença, para majorar o montante indenizatório fixado pelo Magistrado Singular na quantia de R\$ 2.712,00. Pediu o provimento do apelo.

A ré, por sua vez, em razões de apelo das folhas 116-119, buscou a reforma integral da sentença, para julgar improcedente o pedido indenizatório pretendido pela autora. Discorreu acerca dos fatos, defendendo ausência de dano moral decorrente do episódio. Pediu a reforma total da sentença e, alternativamente, a redução do montante fixado a título de danos morais.



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

Contrarrazões da ré ao recurso do réu às folhas 123-126, e contrarrazões ao recurso da autora às folhas 127-129.

Subiram os autos a este Tribunal, vindo a mim conclusos para julgamento em 19.08.2014 (fl. 130-v.).

Registro terem sido cumpridas as formalidades dos artigos 549, 551 e 552 do Código de Processo Civil, considerando a adoção do sistema informatizado.

É o relatório.

VOTOS

DES.^a IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (RELATORA)

Eminentes Colegas.

Por atendimento aos requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

O caso dos autos refere pedido de indenização por danos morais decorrentes da desídia no tratamento da cliente do banco demandado, ora autora, que após aguardar na fila por mais de duas horas, sentiu necessidade de ir ao banheiro, agravada por crise de diarreia. Ao que se viu das provas dos autos, o banheiro a ser utilizado pelos clientes se encontrava em reformas, e por isso, interditado. Sem alternativa, a autora teria solicitado o banheiro dos funcionários, o que lhe foi negado, instalando-se, por isso, uma celeuma dentro da instituição bancária, inclusive, chamando a atenção dos demais clientes, conforme se vê dos depoimentos testemunhais.

Diante destes fatos, tenho que a sentença não enseja reparos.

A questão discutida nos autos foi examinada com acuidade e justeza, e minuciosa análise da prova, especialmente a testemunhal, pelo



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

Magistrado de Origem, Dr. Bento Fernandes de Barros Júnior, motivo por que, visando a evitar desnecessária tautologia, peço vênua para transcrever os fundamentos por ele utilizados, adotando-os como razões de decidir, *in verbis*:

“O recibo de fl. 15 demonstra retirada em dinheiro no dia apontado, às 16h26min.

Certidão de ocorrência policial, na mesma data, narrou (fl. 17): “... **no dia de hoje, dirigiu-se ao Banrisul, agência Fragata, banco em que é cliente há cerca de 20 anos e ficou em seu interior aproximadamente 02 horas até ser atendida ... é portadora de doença degenerativa e não poderia ter ficado tanto tempo assim no interior da agência até ser atendida. Aliada à doença, está com intensa diarreia neste dia. Certa de que seria atendida com preferência, procurou a gerente do banco e lhe narrou sua situação, solicitando o banheiro, pois estava necessitada, não tendo sido atendida, sob alegação de que o banheiro era privado. Sentiu-se muito humilhada, não só por acreditar ter a preferência no atendimento, mas também por ter tido muita força não fazer as necessidades na própria roupa, o que lhe abalou muito. No ato deste boletim de ocorrência, encontra-se a vítima muito abalada e chorando. Relata, ainda, que chamou a Brigada Militar por 04 vezes, não tendo sido atendida em nenhuma delas ...”.**

Às fls. 18/23 acham-se: tomografia computadorizada da região cervical, de 12.03.09; relato pós-operatório, de 24.09.09; ressonância magnética do pescoço, de 21.12.09; prescrições, de 25.04.09 e 18.01.10; e atestado, de 10.12.09.

No *depoimento pessoal* em suma a *requerente* narrou: precisou ficar em *duas* filas sucessivas; necessitava retirar dinheiro para viagem de tratamento; estava com diarreia; contou o fato a um atendente e disse que tinha atestado médico; relatou o problema à gerente; esta ouviu e mandou que aguardasse na fila; insistiu; a gerente esclareceu que o banheiro se achava em reformas e, com a persistência da declarante, falou que deveria esperar um funcionário com



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

disponibilidade; gerou-se conflito; passava por sério problema de saúde, com tratamento em *Porto Alegre*; no andar de baixo mencionou a um vigilante que iria defecar na roupa; os vigilantes aduziram que não podiam sair dali; tentou, sem sucesso, ligar à *Brigada Militar*; uma estagiária apareceu e levou-a ao banheiro; a testemunha *Elda*, a quem não conhecia, viu o fato.

Zélia Correa, então gerente da agência do fato, relatou em síntese, *sem compromisso*: lembra da autora; o evento deu-se na agência *Fragata*; a demandante pediu para usar banheiro; respondeu que o banheiro estava em obras e que ela deveria aguardar, pois havia um banheiro de funcionários, interno, ao lado da *Tesouraria*, o que desautorizava mera entrega das chaves da porta; seria necessário ela esperar o acompanhamento de um funcionário; a requerente desceu, armou uma situação junto aos vigilantes, tentou chamar a *Brigada Militar*, e causou um certo tumulto; na época tirou fotografias da obra no banheiro; não lembra se a autora chegou a usar o banheiro; a demandante enfatizava alguma urgência; desceu e viu a requerente discutindo no andar de baixo; a agência tinha muito poucos funcionários; não havia gente para o acompanhamento; não podia acompanhá-lo no mesmo momento da solicitação, já que estava ocupada com atendimento; no momento a agência estava superlotada; desceu para atender a cliente.

Elda Rodrigues, compromissada, declarou em resumo: é cliente da autora há muitos anos; usa a agência *Fragata*: pouco vai ao banco; estava no local quando do fato; viu a autora desesperada pedir a um guarda para usar o banheiro, já que estava "mal da barriga"; o rapaz respondeu que só existia um banheiro e privativo de funcionários; ficou com muita pena e passou-lhe seu número de telefone; ficou muito irritada com a situação; não permaneceu até o final; ao sair a demandante ainda não fora ao banheiro; a requerente falava normal, como pessoa desesperada; ela mencionou que levaria o tema à *Justiça*; não viu funcionário ou estagiário atendendo a autora; esta achava-se aflita e nervosa, nem conseguindo falar; tinha bastante gente; "estava lotado"; a demandante referiu problema de saúde.



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

Alex Oliveira, vigilante terceirizado do *Banrisul*, narrou em suma: presta serviços na agência *Fragata* há vários anos; não recorda do evento; muita gente ingressa no local; quando alguém solicita uso de banheiro, orientam a que procurasse o responsável, na época a gerente, que fica com as chaves; são *três* e revezam-se pelos andares; a agência passou por obras e hoje tem banheiro para portador de necessidades especiais; a gerente geralmente é quem acompanhava o cliente ao banheiro.

Dirceu Konrath, vigilante na agência *Fragata* do *Banrisul*, relatou em síntese: trabalha faz *dezessete* anos no local; lembra da requerente e do fato; a agência estava cheia e o banheiro público achava-se em obras; a autora pediu uso de banheiro; soube que ela foi orientada a conversar com a gerente; após um tempo percebeu que a gerente desceu; a demandante mostrava-se alterada e nervosa e mencionou urgência na necessidade de utilizar o banheiro; um funcionário disponível podia levar o cliente a banheiro, com autorização da gerência; a requerente causou um tumulto e falou em chamar a *Brigada Militar*.

Sergio Padilha, vigilante na agência *Fragata* do *Banrisul*, contou em resumo: trabalha faz *doze* anos no local; recorda da autora; acredita que ela não seja cliente frequente da agência; ouviu a demandante falar com funcionário sobre uso de banheiro; gerou-se um tumulto e foi chamada a gerente; o banheiro do público encontrava-se em reforma; a gerente desceu e conversou com a requerente; a autora disse-lhe que estava com urgência e diarreia; "*a gente passa ao responsável*"; a demandante ficou desgostosa com a situação; não foi possível alguém acompanhá-la ao banheiro; o caminho passava pela frente do cofre; o pronto atendimento à solicitação dependia do fluxo de pessoas; aquele era um dia atípico, com muita gente; não havia quem a acompanhasse; a agência era pequena mas existiam muitos clientes de outras agências.

Esta, em resumo, a prova.

Possível afirmar que no caso concreto a requerida negligenciou no correto atendimento à requerente.

Ficou claro que se tratava de agência em prédio pequeno e com menos funcionários do que o necessário.



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

Aduza-se que o bairro Fragata é conhecido em Pelotas como "bairro - cidade", ante a grande população.

Inexistia de parte da ré um controle de entrada, de modo, por exemplo, a que ingressassem tantas pessoas e outras aguardassem sua vez fora do prédio.

Ao permitir a demandada que um grande fluxo de pessoas entrasse e permanecesse na agência, surgia a responsabilidade de dar conta de situações como a por que passou a autora.

Esta, a par do problema de saúde na laringe, documentado no processo, acometeu-se no interior da agência de crise intestinal.

O banheiro de uso do público estava em obras e a requerida deixara de providenciar solução alternativa.

Impunha-se ao cliente que, em situação semelhante, precisasse aguardar até que um funcionário, ou estagiário, pudesse acompanhá-lo, pelo interior do prédio, até um banheiro destinado a funcionários.

Cristalina a deficiência no tópico da prestação do serviço.

A indisposição intestinal é relativamente comum, mormente em pessoas idosas e já adoentadas.

Assim, sem exagero, configurou-se, ante a prova dos autos, abalo extrapatrimonial. "

Assim, foram preenchidos os requisitos que ensejam a responsabilidade civil extrapatrimonial, impondo-se a indenização à autora.

Quanto ao valor da indenização a ser fixada, como se sabe, a indenização não é, nem pode ser, forma de pagamento pelo sofrimento imposto ante a impossibilidade de aferir em valor a extensão do padecimento moral. Também porque tal sofrimento não se traduz em valor material, nem se repara pelo aumento patrimonial. De outro modo é inegável que, a par de minimizar o sofrimento imposto à vítima, a indenização tem



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

também caráter aflitivo para o causador do dano, de modo a estimulá-lo a ser mais cuidadoso, para que outros fatos, como esses não mais ocorram. Em suma, o valor da indenização tem que ter representação econômica para o causador do dano, de acordo com a sua capacidade financeira.

Com esses parâmetros, entendo por majorar o valor fixado na origem, e por isso, o fixo no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por isso, neste ponto, reformo a sentença.

A quantia deve ser acrescida de correção monetária pela variação mensal do IGP-M, a contar da data deste acórdão, conforme Súmula 362 do STJ e juros de mora a contar do fato danoso ocorrido em 09.02.2010 (fl. 17), nos termos da Súmula 54 do STJ.

Isso posto, VOTO no sentido de

a) PROVER O APELO DA AUTORA para majorar o *quantum* indenizatório para a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser corrigida monetariamente pelo IGP-M a partir desta decisão, e acrescida de juros de mora de 1% a.m., a partir de 09.02.2010 (fl. 17).

b) DESPROVER O APELO DO RÉU.

É como voto.

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO (REVISOR) - De acordo com a Relatora.

DES. ANDRÉ LUIZ PLANELLA VILLARINHO (PRESIDENTE) - De acordo com a Relatora.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



IHMN

Nº 70061142154 (Nº CNJ: 0306778-15.2014.8.21.7000)
2014/CÍVEL

DES. ANDRÉ LUIZ PLANELLA VILLARINHO - Presidente - Apelação Cível
nº 70061142154, Comarca de Pelotas: "PROVERAM O APELO DA
AUTORA E DESPROVERAM O APELO DO RÉU. UNÂNIME."

Julgador de 1º Grau: BENTO FERNANDES DE BARROS JÚNIOR