
Empresa do DF é condenada por restringir uso de banheiro

A Prisma Turismo e Eventos Ltda foi condenada a indenizar em R\$ 500 uma passageira por ter restringido o uso do banheiro do ônibus durante uma viagem para Porto Seguro (BA). A decisão é da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, que manteve a sentença do 2º Juizado Especial Cível de Brasília. A empresa entrou com embargos declaratórios.

De acordo com a autora da ação, a guia da excursão teria avisado aos passageiros que evitassem o uso do banheiro para “necessidades graves” para não causar situação desconfortável, pois o forte odor se dissiparia no ônibus, que mantinha as janelas travadas devido ao uso constante do ar-condicionado. A guia orientou como alternativa que, se necessário, o ônibus pararia em local adequado.

A passageira alega que sofreu uma súbita cólica intestinal durante a viagem e, envergonhada, resolveu atender à solicitação da guia quanto ao uso do banheiro.

Ela foi até o banheiro e, em vez de usar o vaso sanitário, utilizou sacos plásticos para evacuar. A guia, então, pediu ao motorista que parasse o ônibus para a autora jogar os sacos na beira da estrada.

Segundo consta do processo, em momento algum a guia sugeriu outra alternativa para a consumidora. Como a situação ocorreu diante das demais pessoas da excursão, a autora conta que se sentiu muito envergonhada, pois nunca havia passado por esse tipo de constrangimento. Ela frisa que a não utilização do banheiro por parte dos passageiros não constava do contrato que assinou com a empresa de turismo.

A decisão

De acordo com o juiz Fernando Antonio Tavernard Lima, só a situação de a autora ter tido que falar com a guia e ela, por sua vez, com o motorista para que pudesse jogar fora os sacos, provocou uma situação embaraçosa e humilhante. Isso pelo fato de que o aviso era para que o banheiro fosse utilizado somente como mictório, subtraindo da consumidora o direito a um serviço eficiente da empresa e lhe causando dano moral.

O juiz explicou que fere o direito do consumidor o serviço de transporte exclusivo de excursão que — de algum modo — sugere restrição do uso do banheiro ou não o disponibiliza de forma a não causar mal-estar nos passageiros.

“Ora, estivesse o ônibus de excursão devidamente aparelhado para situações corriqueiras como essa, a consumidora, nem ninguém, precisaria se preocupar com o uso ‘excessivo’ do banheiro”, disse o juiz.

Processo nº 2004.01.1.000260-8

Date Created

07/06/2004