



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. FALHA NO ATENDIMENTO HOSPITALAR. DEMORA EXACERBADA NO ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA PARTICULAR. DEFEITO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO NO CASO CONCRETO. DANOS MATERIAIS AFASTADOS. DECAIMENTO MÍNIMO DA PRETENSÃO INICIAL.

- Jovem que procura atendimento médico particular junto ao setor de emergência do Hospital Moinhos de Vento, na capital, diante de sintomas de gastroenterite, vindo a receber após sua triagem a classificação de grau de risco que corresponderia a um tempo de espera máximo de 3 horas, porém, recebendo atendimento somente após 6 horas. Interregno de aguardo incontroverso, não tendo a ré se desincumbido do ônus de demonstrar alguma causa excludente de sua responsabilidade, que é objetiva.

- Demora exacerbada, de mais que o dobro do cronograma informado aos pacientes, que denota evidente negligência da instituição, especialmente em se tratando de hospital de referência no Estado, com estrutura administrativa e financeira que permite exigir-se o preparo para situações de fluxo sazonal em suas unidades e o bom atendimento do



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

consumidor que paga pelos serviços particulares ofertados e propagandeados como de excelência.

- Defeito do serviço que no caso específico dá ensejo a dano moral indenizável, diante de demora expressiva e inconcebível no âmbito da iniciativa privada, expondo o consumidor de serviços de saúde, já fragilizado por uma enfermidade, a situação de desconforto físico e emocional. Prestígio tanto ao caráter compensatório quanto pedagógico do instituto. "Quantum" fixado no caso concreto em R\$ 8.000,00.

- Danos materiais não acolhidos, tratando-se de despesas eletivas para contato telefônico com familiares do paciente, não atribuíveis ao serviço hospitalar.

APELO PARCIALMENTE PROVIDO.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

COMARCA DE PORTO ALEGRE

JOAO CARLOS

APELANTE

CAETANO

APELANTE

ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS

APELADO



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

DE VENTO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em dar parcial provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) E DES. EDUARDO KRAEMER.**

Porto Alegre, 12 de julho de 2017.

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI,

Relator.



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

RELATÓRIO

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Trata-se de examinar a apelação cível manejada pelos autores **JOÃO CARLOS e CAETANO**, no bojo de ação indenizatória intentada contra **ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR MOINHOS DE VENTO**, inconformados com a sentença de fls. 96/97v, a qual julgou improcedente o pedido inicial, condenando os autores ao pagamento dos ônus sucumbenciais e fixando honorários advocatícios em R\$ 600,00.

Em suas razões, argumentam, em suma, que a decisão de primeiro grau merece reforma na medida em que evidente o dano causado por quem postula atendimento de emergência particular e é submetido a uma espera de mais de seis horas, o que foge à normalidade. Repisam que após a triagem no hospital Moinhos de Vento o autor **Caetano**, com sintomas de gastroenterite, foi classificado no grau "verde", cujo tempo de aguardo não deveria ultrapassar três horas, o que não fora observado, pois somente atendido após a intervenção telefônica do seu genitor junto à direção do estabelecimento, a despeito das fortes dores que sentia, e isso decorrido mais que o dobro do tempo estimado. Afirmam, ainda, que por diversas vezes **Caetano** questionou na enfermaria a



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

possibilidade de procurar outro local devido à demora e recebia a informação de que seria em breve atendido, o que não condisse com a realidade. Reforça que o serviço negligente deu azo a sofrimento e desgastante espera, passível de indenização por danos morais. Por último, igualmente frisa que sofreram prejuízos materiais relativos às ligações telefônicas realizadas aos familiares do paciente, por conta da negligência da apelada. Assim, requereram o provimento do recurso, com a reforma da sentença e acolhimento dos pedidos nos termos da inicial, invertendo-se os ônus de sucumbência (fls. 100/107).

Apresentadas contrarrazões às fls. 112/118, vieram os autos conclusos.

É o relatório.

VOTOS

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Colegas, examinando o contexto probatório, entendo que restou configurada a falha na prestação de serviço que, no caso específico, acabou gerando dano de ordem moral a justificar, tanto pelo caráter compensatório, como pelo punitivo, o dever de indenizar.



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

Veja-se que o autor **Caetano**, em razão de enjôos e dores abdominais, procurou o setor de emergência do hospital demandado, no dia 18/04/2016, lá chegando por volta das 13h. Às 13h55min, segundo consta no Boletim de Emergência (fl. 61), o paciente teria passado pelo setor de triagem, sendo classificado como prioridade "verde".

A parte ré esclarece que adota orientação do Conselho Federal de Medicina, utilizando-se do Sistema de Classificação de Riscos, também conhecido como protocolo Manchester, de modo a respeitar prioridades de atendimento ao pacientes mais graves, representados pelas cores vermelha, laranja, amarela, verde e azul. O autor, no caso, foi classificado no nível 4 (verde), quando então o tempo previsto para atendimento é de 3 horas (fl. 63).

Ocorre que o referido prazo foi em muito extrapolado, pois o demandante acabou sendo atendido apenas às 19h58min, ou seja, mais de 6 horas após a triagem, cerca de 7 horas do seu ingresso no setor de emergência.

O hospital justifica tal situação alegando que não há como se ter uma previsão da chegada de ocorrências emergenciais prioritárias e que acabam por passar à frente daqueles que não necessitam de um atendimento emergencial. No dia em questão, segundo a ré, foram atendidos na emergência



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

34 pacientes, sendo destes 12 "laranjas" e 16 "amarelos", prioritários em relação ao quadro do autor. Alega a requerida, ainda, que não há como se ter uma previsão das situações emergenciais a serem enfrentadas e que não está livre da caótica situação do sistema nacional de saúde.

Entendo, contudo, que algumas circunstâncias devam ser levadas em consideração na apreciação do presente caso.

Em primeiro lugar, veja-se que estamos tratando de uma relação de consumo, onde o hospital está sujeito a todo regramento protetivo ao consumidor, o que atrai a sua responsabilização objetiva. A saber:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: [...]”



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

No caso, a questão se limita a verificar se houve ou não falha na prestação de serviço e, em caso positivo, se ela gerou algum tipo de dano capaz de merecer reparação na esfera cível.

Respeitando entendimento exarado pelo juízo monocrático, entendo que sim.

Em primeiro lugar, note-se que não se está falando de qualquer hospital – e sim do melhor hospital do Estado, uma referência na área hospitalar e, por que não dizer, um orgulho para todos nós gaúchos.

A excelência adquirida não só gera legítima expectativa de um bom e adequado atendimento, mas também a possibilidade do prestador auferir ganho financeiro que deveria ser empregado na melhoria dos serviços. Aliás, por justiça, até onde se tem conhecimento, efetivamente o hospital em questão investe constantemente em melhorias. Contudo, no caso específico, não há como deixar de concluir que a estrutura apresentada mostrou-se absolutamente inadequada.

Quem procura uma emergência de um hospital o faz, em regra, na expectativa de ser atendido e é absolutamente aceitável que em não sendo



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

possível o pronto atendimento, que haja uma avaliação de risco e a pessoa espere para ser atendida.

Todavia, confesso que, a meu ver, o protocolo de atendimento de risco invocado pelo hospital requerido estabelece, em verdade, tempos de atendimento inadequados sob a ótica de um serviço de saúde contratado e que possivelmente leva em conta não estabelecimentos de excelência como o da ré, e sim a generalidade do sistema caótico de saúde brasileiro, onde o ideal é utopia, e a realidade uma tristeza.

A vida, a dor, a aflição de seres humanos acometidos por doenças não deveria ter tratamentos diferentes, mas bem sabemos nós juízes que atuam nesse colegiado, a todo momento chamados a decidir sobre erro médico, como há estruturas hospitalares deficientes, que lutam com todo o tipo de dificuldade para se manter.

Comparar, para fins de padronização, o atendimento de emergência de um Moinhos de Vento, de um Mãe de Deus, com hospitais do interior, ou mesmo da capital, mantidos exclusivamente por verbas públicas, pode estabelecer uma indesejada distorção, onde se recebe e se atrai por *excelência*, mas se atende pelo padrão da *deficiência*.



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

De qualquer forma, independentemente disso tudo, o tempo de espera no caso do autor **Caetano** em muito extrapola o próprio padrão invocado, o qual seria, pela triagem feita, de 3 horas. Ora, o requerente, debilitado, teve que aguardar o dobro do tempo, quase um turno inteiro do dia.

Isso é razoável? Que tipo de serviço, no âmbito da iniciativa privada, alguém fica esperando 6 horas para ser atendido?

O hospital demandado justifica que não tem como prever as situações emergenciais que se apresentam.

Em primeiro lugar, tenho que tal assertiva não deve ser aceita. Como todo o serviço, deve o prestador estar estruturado para o atendimento, inclusive com reforços emergenciais, em caso de excepcionalidades surgirem. Observe-se que falo da excepcionalidade razoável, aquela dentro do normal, inclusive, levando em conta período de férias, feriados, estações, ou seja – a sazonalidade típica do atendimento emergencial – que permite, ou deveria permitir, que o administrador se estruture para prestar um serviço adequado.

Diferente é a excepcionalidade não prevista, aquela advinda de algo inesperado, como, por exemplo, um grande incêndio, um acidente de



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

grandes proporções, quando então aceitável que o cronograma usual seja relegado em prol da demanda vinda de uma emergência extraordinária.

Não é o caso dos autos. O autor ficou 6 horas para ser atendido porque seu caso efetivamente podia – mas não deveria – esperar, demora inaceitável decorrente da falta de uma estrutura adequada do setor de emergência, configurando, assim, falha na prestação de serviço. Isso, sobremaneira por um serviço para o que fora despendido valores de modo particular (sequer se tratando de convênio), e do que se espera o nível de qualidade daquilo que é propagandeado.

E essa falha, sem dúvida, gerou dano de ordem moral. Quem está fragilizado não merece ficar por tanto tempo esperando um atendimento. Ademais, somente quem nunca freqüentou uma sala de espera de um hospital não experimentou o quanto é desagradável ficar por tanto tempo abrigado junto de pessoas em sofrimento e até mesmo com doenças por vezes contagiosas.

Assim, tenho que efetivamente houve falha na prestação de serviço e essa gerou dano de ordem moral que, no caso específico, deve ser reconhecido não só como forma compensatória pelo prejuízo sofrido, mas



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

especialmente punitivo, de modo que o hospital demandado repense sua estrutura de atendimento.

Levando em consideração o ocorrido, o tempo de espera, no caso o dobro do recomendado a partir da classificação indicada pelo Conselho Federal de Medicina, a situação de fragilidade do autor que, embora não estivesse gravemente enfermo, estava com problemas de saúde, bem como a capacidade financeira do réu e de modo que a penalização sirva para que a instituição repense sua estrutura de atendimento na área de emergência, estou arbitrando os danos morais em R\$ 8.000,00.

Por outro lado, afasto o pedido de indenização pelas despesas com ligações telefônicas internacionais feitas com o hospital, pelo autor João Carlos, pai do segundo demandante, eis que a entidade não deve arcar pela circunstância de que o requerente estava ligando de fora do país.

Ademais, outros familiares, pelo que se conclui a partir da instrução, acorreram para acompanhar o segundo demandante, de modo que os contatos telefônicos feitos decorrem de uma razoável preocupação com o filho, mas não atribuível seu custo à entidade hospitalar.



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

Por fim, sabe-se que, no sistema de persuasão racional adotado no processo civil brasileiro, o juiz não está obrigado a se manifestar sobre todas as alegações e disposições normativas invocadas pelas partes, bastando menção às regras e fundamentos jurídicos que levaram à decisão de uma ou outra forma. Assim, dou por devidamente prequestionados todos os dispositivos constitucionais, legais e infralegais suscitados pelas partes no curso do processo, a fim de evitar a oposição de aclaratórios com intuito prequestionador.

Registro, por entender oportuno, que será considerada manifestamente protelatória eventual oposição de embargos declaratórios com propósito exclusivo de prequestionamento ou com notória intenção de rediscussão da decisão da Câmara, na forma do artigo 1.026, § 2º, do Novo Código de Processo Civil.

VOTO, assim, pelo **parcial provimento do recurso**, para reformar a sentença, CONDENANDO a ré a pagar ao autor **Caetano**, a título de danos morais, a importância de R\$ 8.000,00, devidamente atualizada pela variação do IGP-M a contar do arbitramento, data desta Sessão de julgamento (súmula 362/STJ), acrescida de juros de mora de 12% ao ano a partir da citação.



CER

Nº 70073888448 (Nº CNJ: 0152959-53.2017.8.21.7000)

2017/CÍVEL

Os autores decaíram de parte ínfima do pedido, pelo que a ré arcará com a totalidade das custas e com honorários dos procuradores, que fixo em 20% do valor da condenação atualizada, forte no art. 85 do NCPC.

DES. EDUARDO KRAEMER - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY - Presidente - Apelação Cível nº 70073888448, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: MAURICIO DA COSTA GAMBORGI