



COMARCA DE PELOTAS
4ª VARA CÍVEL
Av. Ferreira Viana, 1134

Processo nº: 022/1.10.0003850-3 (CNJ:.0038501-49.2010.8.21.0022)
Natureza: Indenizatória
Autor: Edelvina Borba da Rosa
Réu: Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.
Juiz Prolator: Juiz de Direito - Dr. Bento Fernandes de Barros Júnior
Data: 23/04/2013

Recebi em 26.06.12.

Vistos etc.

EDELVINA BORBA DA ROSA, qualificada à fl. 02, ajuizou a presente em face de **BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A**, também ali qualificada, dizendo: é cliente da ré há mais de vinte anos; percebe benefício previdenciário pela agência do Fragata, nesta cidade; em 09.02.10, ficou em fila da agência entre 14h55min e 16h26min, aguardando atendimento; no interregno, sentiu-se mal, com crise de diarreia, e pediu a uma estagiária acesso a banheiro; foi informada de que os banheiros privativos não podiam ser emprestados e que o de uso do público estava em reformas; dirigiu-se ao gerente; este confirmou a notícia e disse que, tão logo existisse funcionário disponível, seria acompanhada a banheiro privativo; ponderou que não podia esperar; sentia fortes dores abdominais e não queria passar por vexame; nada conseguiu; desesperada, pediu a um vigilante número de telefone da Prefeitura e da lei de espera em filas; o vigilante não lhe deu maior atenção; indignada, ligou à Brigada Militar e o atendente, após lhe ouviu, simplesmente desligou; após muito sofrimento e cerca de uma hora, foi então conduzida a um banheiro; evidente o abalo em sua dignidade pessoal; porta doença degenerativa e tem problemas com a voz, só conseguindo emitir sons baixos; claro o abalo moral; o prédio deveria disponibilizar banheiro público, de uso coletivo; referiu legislação e ementa; o fato, mais o cansaço pela espera em pé, trouxe-lhe forte crise nervosa. Requeru: citação; procedência; sucumbência; inversão do ônus da prova; e



A.J.. Protestou por provas. Deu o valor de alçada. Juntou procuração, substabelecimentos, e documentação. Deferiu-se A.J.. Ordenou-se emenda à inicial. A autora opôs agravo de instrumento, a que se deu provimento, e cumpriu o art. 526, do CPC. Citada, a requerida contestou: travam antiga relação contratual pautada por confiança e respeito; em verdade a demandante era cliente da agência Areal, só recebendo benefício na agência Fragata por um ou dois meses; o fato foi fruto de impaciência da requerente em dia de pagamento de benefícios; busca-se vantagem indevida; o banheiro, conforme fotos, está ainda em reformas; a autora foi informada de que, tão logo possível, um funcionário acompanhá-la-ia a banheiro de uso exclusivo de funcionários; ausentes má-fé, arbitrariedade, e irregularidade em seu agir; na tarde do dia do evento inexistia banheiro acessível ao público; o acesso ao banheiro de funcionários passa por interior e tesouraria da agência; a presença de funcionário acompanhante impunha-se até por segurança; a agência estava lotada, pois início de mês; embora atendido o pedido da demandante, esta, insatisfeita, passou a agredir verbalmente funcionários, reclamou do atendimento, e ameaçou a todos, em alto e bom tom, que chamaria a polícia, o que tentou por telefone; deu-se normal transtorno, em situação excepcional de reforma e questão de segurança; ausente dever indenizatório; improvado suposto dano; não podia ter agido diversamente; transcreveu voto e doutrina; eventual indenização há de ser módica. Pleiteou improcedência e sucumbência. Protestou por provas. Acostou substabelecimento e procuração. Replicou a requerente. Instaram-se sobre outras provas. A autora pediu prova oral e a ré silenciou. As partes minudenciaram rol, após intimadas. Oficiou-se, vindo resposta. Em audiência, inexitosa a conciliação, tomou-se depoimento pessoal da demandante e ouviram-se duas testemunhas. Fizeram-se alegações finais remissivas. É o relatório.

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 que 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 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.

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.

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.

Atento à abalizada doutrina, que sugere por parâmetros: prudência, moderação, grau de culpa do ofensor, capacidade econômica das partes, e repercussão social do evento, vê-se suficiente quantia equivalente a *quatro salários-mínimos*.

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.

Com atraso ante acúmulo de processos para decisão.

Estive de férias entre 16.07. e 14.08.12, e entre 04.02. e
05.03.13.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Pelotas, 23 de abril de 2013.

Bento Fernandes de Barros Júnior,
Juiz de Direito