



Banco é condenado por demora em oferecer banheiro a cliente

21/09/2014

Banco que deixa cliente esperando em longa fila, sem disponibilizar-lhe um banheiro, viola o Código de Defesa do Consumidor. O entendimento motivou a 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul a aumentar de R\$ 2,7 mil para R\$ 5 mil o valor da indenização moral arbitrado para uma aposentada de Pelotas.

Após analisar os relatos das testemunhas, a desembargadora Íris Helena Medeiros Nogueira, relatora, concordou que houve negligência dos funcionários em solucionar o problema.

"É inegável que, a par de minimizar o sofrimento imposto à vítima, a indenização tem também caráter afritivo para o causador do dano, de modo a estimulá-lo a ser mais cuidadoso, para que outros fatos como esse 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", escreveu no acórdão, lavrado na sessão de 10 de setembro.

Martírio e descaso

O caso aconteceu no dia 9 fevereiro de 2010. Portadora de doença degenerativa, a aposentada dirigiu-se à agência do Banco do Estado do Rio Grande Sul (Banrisul) na cidade de Pelotas, com o propósito de sacar dinheiro para custear tratamento médico em Porto Alegre. Ficou em duas filas aguardando atendimento, no período das 14h55min às 16h26min.

Neste intervalo, sentiu-se mal, tendo sido acometida por forte diarreia. Pediu à estagiária do banco acesso ao banheiro, mas foi informada que os banheiros dos funcionários não podiam ser emprestados e o destinado aos clientes passava por reformas. Com fortes dores abdominais, a autora explicou a situação à gerente, que prometeu ceder o banheiro privativo assim que dispusesse de uma funcionária para acompanhá-la.

Com a demora, a autora pediu a um dos vigilantes da agência o telefone da prefeitura e o número da Lei das Filas. Como o vigilante não deu-lhe atenção, ela resolveu ligar para a Brigada Militar (a polícia militar gaúcha). O atendente, após ouvir seu relato, desligou o telefone, sem nenhuma explicação. Depois de uma hora, foi conduzida ao banheiro por uma estagiária. Ao sair da agência, registrou Boletim de Ocorrência.

Citado, o banco estatal apresentou contestação. Explicou que a situação que se criou foi fruto da impaciência da cliente num dia de pagamento de benefícios. E que a presença de funcionário para acompanhá-la se fazia necessária, pois o trajeto até o banheiro privativo dos funcionários passa pelo cofre do banco.

Serviço deficiente

O juiz Bento Fernandes de Barros Júnior, da 4ª Vara Cível de Pelotas, disse que o banco negligenciou no correto atendimento da cliente, já que se trata de agência em prédio pequeno e



com menos funcionários do que o necessário. “Ao permitir a demandada [Banrisul] que um grande fluxo de pessoas entrasse e permanecesse na agência, surgia a responsabilidade de dar conta de situações como a que passou a autora”, anotou na sentença.

Por entender como "cristalina" a deficiência na prestação do serviço, gerando "abalo extrapatrimonial", o juiz julgou procedente a ação indenizatória. Fixou a reparação moral em valor equivalente a quatro salários-mínimos.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-set-21/banco-condenado-demora-oferecer-banheiro-cliente/>