

Consumidor Direito + Grita

Consumidores que procuram estabelecimentos de cuidados animais podem entrar com ação cível e até criminal, em caso de maus tratos

O que fazer se meu pet for lesado?

» CAMILA COIMBRA

A maioria dos proprietários de animais de estimação recorre aos serviços de pet shops para realizar o banho ou a tosa de seus companheiros. Frequentemente, optam por levar seus animais de estimação às clínicas veterinárias diante de eventualidades. A escolha de estabelecimentos especializados nesses tipos de serviços proporciona maior segurança ao bicho, onde se espera uma execução de atendimento aliada à garantia de receber um serviço de qualidade ao pagar. Contudo, quando a empresa não demonstra responsabilidade para com o animal de estimação, surge a questão: o que fazer e como proceder em caso de lesão ao bichinho?

A advogada Jéssica Marques, especialista em direito do consumidor, explica que “os pet shops são estabelecimentos comerciais que oferecem produtos e serviços de banho e tosa, e esses serviços devem ser realizados por profissionais qualificados, a fim de se evitar prejuízos, consequentemente, responsabilizações tanto no âmbito cível quanto no âmbito criminal”. “Um pet shop, ao receber um animal para realizar um serviço de banho e tosa, assume para si os deveres de guarda e de cuidado com esse animal, ou seja, o estabelecimento tem a obrigação de conservar o animal com saúde, segurança e bem-estar. E, caso isso não ocorra, o dono do animal deve saber, primeiramente, que a relação entre ele e o estabelecimento é consumerista e, por consequência

disso, todas as regras do Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis ao caso.”

Negligência

Yasmin Ibrahim, 24 anos, diz saber que a raça de seu cão, um chow chow, é arisca e de difícil cuidado. Por conta da longa pelagem, ela procura locais próximos a sua residência que atendam a essa demanda específica de higienização. A publicitária, tutora de Kenai, relata ao **Correio** como foi levar o cachorro a um novo pet shop. “Kenai sempre teve medo de banho, então, devido a esse comportamento, eu e minha mãe sempre ficamos com ele para acalmá-lo e auxiliar o tosador. Essa abordagem foi uma estratégia que adotamos para evitar tumultos durante a sessão, e todos os lugares aceitavam esse procedimento.”

Em um dia específico, ao levar o cachorro para esse novo estabelecimento, o animal estava bastante agitado. O tosador sugeriu que a tosa não fosse realizada, mas o proprietário do local insistiu que ela fosse feita. Ele afirmou que lidaria com o animal pessoalmente, pegou o cachorro à força junto com o tosador e amarrou mais de uma corda em seu pescoço. “Kenai já estava com cordas em outras partes do corpo e com focinheira. Amarraram mais essa corda em seu pescoço e começaram a puxar com tanta força que ele desmaiou e ficou inconsciente”, relata Yasmin.

“Consideramos entrar com um processo, mas decidimos deixar para lá, pois seria muito trabalhoso.



Kenai teria que passar por perícia, e não queríamos submetê-lo a mais estresse”, conclui.

Outro caso de negligência em pet shop envolveu o animal de estimação da estudante Mariana Lins, 22 anos. Ela relata que levou seu pet para tomar banho e, após deixá-lo no estabelecimento, recebeu uma ligação apenas 10 minutos depois, solicitando que fosse buscá-lo. Ao chegar no local, percebeu que a pessoa responsável pelo banho havia causado um ferimento na pele do animal.

“Desde o incidente em que foi machucado, o cachorro sem raça definida (SRD) ficou traumatizado. Tive muita dificuldade em encontrar um novo lugar que conseguisse tratá-lo pós-trauma. Não tomei medidas judiciais, pois o local era próximo da minha casa e quis evitar problemas. Graças a Deus, hoje encontrei um lugar de confiança,

onde meu cachorro é atendido, exclusivamente, pela dona do pet shop. Assim, ela garante que ninguém mais vai tocá-lo de maneira indevida”, relata Mariana.

Responsabilidade do pet shop

A advogada Marcela Furst, 39 anos, analisa os casos e esclarece: “Em ambos os incidentes, danos causados ao animal, durante procedimentos em pet shops, geram o dever de indenizar. No caso de lesões que resultam em despesas médicas veterinárias, surge o dano material para o ressarcimento dessas despesas. No que diz respeito aos danos morais, os animais de estimação têm um papel cada vez mais relevante nas famílias brasileiras, sendo que inclusive há um termo chamado ‘família

multiespécie’, que se refere à relação de afeto entre seres humanos e animais. Portanto, o ordenamento jurídico brasileiro reconhece como inegável o sofrimento suportado em decorrência de lesões em animais de estimação, especialmente quando deixados em um local supostamente seguro apenas para realizar um banho.”

Código do Consumidor

O Código do Consumidor estabelece, em seu artigo 14, que “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”. “É importante ressaltar que a

Lei Distrital nº 5.711/2016 determina que estabelecimentos comerciais voltados para exibição, tratamento, higiene e estética de animais domésticos, como pet shops, clínicas veterinárias e similares, devem instalar em suas dependências internas um sistema de monitoramento de áudio e vídeo que permita o acompanhamento dos animais em tempo real pela internet pelos seus tutores, sob pena de multa. Essa medida pode ser uma garantia jurídica para comprovar se a lesão ocorreu no estabelecimento e se foi resultado ou não da atividade do pet shop”, alerta Marcela Furst.

Dicas

Diante de tantos serviços oferecidos, a escolha do pet shop ou clínica veterinária torna-se crucial. Buscar indicações de conhecidos, verificar comentários em redes sociais e questionar sobre a existência de sistemas de monitoramento são passos essenciais.

Uma alternativa em ascensão é o atendimento veterinário domiciliar, que está transformando a maneira de cuidar dos animais domésticos. Com a comodidade de receber cuidados veterinários no conforto de casa, o pet desfruta de um ambiente familiar e menos estressante. Dessa forma o cliente evita, também, o estresse da viagem e a ansiedade do consultório. O animal se sente mais relaxado em um ambiente familiar, o que pode facilitar diagnósticos precisos e um tratamento mais tranquilo.

A médica veterinária Bárbara Ferreira destaca as vantagens do serviço. “No atendimento em casa, é possível realizar de exames de rotina a procedimentos mais complexos. É oferecida uma gama completa de serviços veterinários, tudo adaptado às necessidades individuais do seu animal de estimação. Para o tutor, não há necessidade de pensar em deslocamentos. No atendimento domiciliar você também evita que o pet contraia infecções virais e bacterianas, comuns em ambientes clínicos e hospitalares”, explica.

» LOJAS RENNER ENTREGA ERRADA E DESCASO NO ATENDIMENTO

» AFONSO DO AMARAL

No mês de outubro, Afonso do Amaral, 44 anos, comprou um tênis pelo site virtual das Lojas Renner e, ao selecionar o pedido, solicitou que o tênis fosse entregue no endereço de sua casa. No entanto, a mercadoria foi entregue no endereço incorreto, e, desde então, ele não consegue recuperar o produto. “Eu tenho cobrado eles desde o mês passado. Mandeí e-mail, reclamei, tudo pela central de atendimento. E o que eles têm me falado é que iriam verificar. Cinco dias para cada resposta. Na última vez que entraram em contato, eu solicitei a comprovação de onde teria sido entregue o produto. A resposta foi rasa e sem nada de concreto. Quero resolver isso, pois me sinto lesado pela empresa”, conta ao Grita do Consumidor.

Resposta da empresa

» “A Lojas Renner informa que o cliente teve sua solicitação atendida”.

Comentário do Consumidor

» “Não entraram em contato comigo para informar a devolução, eu vi no extrato do banco o valor devolvido. Depois de um mês sem solicitação, só consegui o reembolso após recorrer ao Grita do Consumidor”



» EMPRESA SHEIN REEMBOLSO E FALTA DE RESPOSTA

» LARISSA SILVA COSTA

Larissa Silva, 20 anos, comprou três blusas regatas na Shein, que se popularizou nos últimos tempos, e teve sua encomenda esgotada mesmo comprando com peças em estoque. Devido à situação, a empresa ficou responsável pelo reembolso do valor, por conta da falta dos itens de vestuário, o que não aconteceu. Ao entrar em contato com o site pelo aplicativo e Instagram, não obteve nenhuma resposta e buscou o Grita do Consumidor para conseguir uma atualização sobre sua situação.

Resposta da empresa

» “A Shein esclarece que a questão com a consumidora Larissa Silva foi um caso isolado e já foi devidamente endereçado e solucionado, não refletindo os padrões de serviço que a companhia busca consistentemente proporcionar. Os consumidores estão no centro de todas as decisões da empresa, que se dedica integralmente a atender às necessidades de todos com cuidado e eficiência. Ademais, a empresa enfatiza que investe de forma contínua em pessoas e soluções para aprimorar ainda mais a experiência de compra dos consumidores em todos os mercados onde atua.”

Comentário do Consumidor

» “Eles foram muito rápidos depois que vocês entraram em contato, fiquei quase dois meses esperando e ele só resolveram por isso.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852