

Consumidor Direito + Grita

Clínicas e lojas veterinárias são responsáveis quando há danos aos animais. Estabelecimentos também respondem pelos pertences dos bichos

Vidas de pets importam

» LUIZ FRANCISCO*

Cães e gatos são os animais preferidos para se ter em casa ou em apartamento. Não é à toa que os pets são tratados iguais a filhos caçulas e, por isso, os tutores costumam levar os bichinhos a clínicas veterinárias e a pet shops para garantir a melhor qualidade de vida possível. No entanto, é frustrante quando os bichos se machucam, têm diagnósticos equivocados ou passam por situações mais graves por culpa dos estabelecimentos.

Do ponto de vista jurídico, considerá-los parte da família tem impacto direto nas indenizações, especialmente nos danos morais, explica a advogada Carla Simas, especialista em direito do consumidor. “A Justiça considera o vínculo afetivo entre o tutor e o animal, e não apenas o valor econômico do pet.”

A especialista lembra que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) reconhece os direitos dos animais. Portanto, os estabelecimentos são responsáveis quando há danos aos bichos. Quando ocorrem essas situações, há uma falha na prestação do serviço, e o CDC é descumprido, cabendo punição.

A estudante Laíza Sousa tinha um fox paulistinha chamado Simba que estava doente e necessitava de cuidados urgentes após passar mal em uma noite. Ela levou o cachorro em uma clínica veterinária 24h e, no diagnóstico, Simba teve a pata machucada durante o exame. “Devido à demora na realização do tratamento, ele perdeu o olho esquerdo”, conta a estudante. “Diagnosticaram o cão com dermatite e problemas no ouvido sem fazer exame de imagem.”

Laíza relembra que levou o animal em outra clínica veterinária que, segundo ela, cuidou do cão desde que era filhote. O veterinário descobriu que o pet estava com glaucoma e tentou amenizar os problemas que a doença havia causado a Simba. “Infelizmente, já era muito tarde. Ele morreu após um ano tentando tratar o que ele tinha”, afirma a estudante.

Ela não processou a clínica veterinária que havia errado no diagnóstico,

porque seria “uma dor de cabeça e um gasto maior”, mas afirma que houve falha, e a situação poderia ter sido evitada caso os profissionais tivessem prestado mais atenção. “Eu e minha família nos sentimos lesados. Parecia que a vida do nosso cão não era importante.”

Emergência

Já o cãozinho Baunilha, da professora Elisabeth Britto, foi levado para banho e tosa no pet shop próximo à casa da educadora. A experiência ruim teve início quando ligaram na casa dela e informaram que o cão teve alguns “problemas” na tosa. No local, os funcionários e o dono do estabelecimento contaram que o bicho teve a hérnia perfurada e, por isso, tinha sido levado à emergência.

A professora relata que ficou com raiva e discutiu com os responsáveis do pet shop. “Eu resolvi ligar para o meu marido para resolver o caso”, conta. “Ele pediu que o cachorro fosse operado pelo melhor veterinário da região.”

O problema foi resolvido depois que o cirurgião veterinário operou o cão. De acordo com Elisabeth, apesar das discussões iniciais, o pet shop acompanhou a cirurgia e pagou as despesas da cirurgia. “Eu só não gostei do jeito que trataram o cachorro. Era como se o meu cachorro não tivesse uma vida”, lamenta a educadora.

Essas são situações em que o estabelecimento deve se responsabilizar pelos danos. Segundo o advogado Ilmar Muniz, especialista em direito do consumidor. Ele explica que as condições são “indenizáveis” porque não configuram um mero aborrecimento e, sim, uma falha na prestação do serviço. Quando há lesões ou erros no diagnóstico, o CDC é descumprido.

Os prontuários médicos dos atendimentos devem ser fornecidos ao tutor. A recusa da entrega do documento fere o direito do consumidor, além de normas éticas da medicina veterinária. “Essa conduta, inclusive, pode ser utilizada como indicio de irregularidade no processo”, argumenta o advogado.

Vale ressaltar que os pets são de



Antes de contratar o serviços, é importante:

- » Checar com outros consumidores sobre a qualidade do local;
- » Verificar o preparo dos funcionários e profissionais;
- » Exigir o orçamento prévio antes de qualquer prestação de serviço;
- » Observar se as cláusulas de contrato são abusivas em casos de operações médicas).
- » Se houver falha no compromisso da empresa, denunciar aos órgãos de defesa do consumidor.

responsabilidade do estabelecimento durante a prestação de serviço. Portanto, o especialista explica que são inválidas as desculpas de que o erro foi causado por conta de agitação, agressão ou dificuldade no cuidado do animal.

As clínicas veterinárias e pet shops têm o dever de adotar técnicas adequadas, contenção segura e ter profissionais capacitados. O comportamento do bicho de estimação não justifica a falha. “Só haveria exclusão de responsabilidade se ficasse

comprovada culpa exclusiva do consumidor ou por interferência externa, o que é raro nessas situações”, confirma Ilmar Muniz.

O mesmo vale para os casos em que os objetos do pet são perdidos. O estabelecimento se responsabiliza pelo animal, e isso inclui os pertences, como guias, coleiras ou a caixa de transporte. Ou seja, os informes de “não nos responsabilizamos por objetos deixados no local” não afastam o compromisso da empresa. “O CDC considera inválidas as cláusulas que

exoneram a obrigação do fornecedor por falha na prestação de serviço”, explica o especialista.

Valores

De acordo com o Procon-DF, os casos indenizáveis são aqueles em que o consumidor foi prejudicado pelos erros do estabelecimento. O advogado Diego Rodrigo Serafim diz que as indenizações, em caso de falhas de diagnóstico, podem ser feitas por danos materiais e até estéticos causados ao animal. Por isso, não pode haver negligência, imprudência ou imperícia no serviço dos profissionais.

Os valores das indenizações não se baseiam apenas na raça do animal. O especialista afirma que a Justiça leva em conta o vínculo afetivo do pet com a família, as circunstâncias da morte, o grau de culpa do estabelecimento e o sofrimento causado. “Por isso, indenizações costumam incluir danos morais, muito além do simples valor comercial do animal”, explica Serafim.

O especialista recomenda, ainda, que o consumidor procure resolver as situações com o estabelecimento de forma amigável antes de levar o caso à Justiça. Na ocasião em que o acordo não for feito, o cliente deve fazer uma reclamação formal por escrito à empresa; guardar provas, como fotos, vídeos, laudos e recibos; registrar uma ocorrência policial (caso haja maus-tratos); e procurar um advogado ou o Juizado Especial Cível para ingressar com ação.

O Procon-DF informa que o consumidor deve ter atenção no atendimento. Por isso, o órgão sugere que o tutor do cachorrinho ou do gato exija o orçamento prévio e informações claras sobre riscos e qualidade dos produtos ou medicamentos utilizados no serviço prestado. A entidade destaca a importância de verificar as cláusulas do contrato para que o cliente fique livre de práticas abusivas que limitem direitos ou transfiram responsabilidades. “Diante de infrações, o consumidor pode recorrer aos órgãos de defesa do consumidor e ao Judiciário”, afirma o Procon-DF.

Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

»XNET

COBRANÇA INDEVIDA

Julia Soares, 23 anos, professora de canto em Taguatinga, cancelou o plano de internet contratado com a empresa Xnet em março de 2025, depois de enfrentar uma série de transtornos. Além de instabilidade constante na conexão, que prejudicava diretamente suas aulas on-line, ela começou a identificar cobranças superiores ao valor acordado em contrato. Nos meses seguintes ao cancelamento, boletos referentes ao serviço ainda foram emitidos em seu nome, o que gerou indignação. Ela buscou atendimento novamente por diferentes canais, mas sem sucesso. Também registrou reclamações em plataformas como o Reclame Aqui e o consumidor.gov.br, sem retorno efetivo. A professora afirma que, além da frustração com a má prestação do serviço, sente-se desrespeitada pela forma como a empresa lida com os consumidores após o cancelamento. A insegurança aumenta diante da possibilidade de ter o nome negativado por débitos que considera injustos.

Resposta da empresa

» A Xnet informa que o pedido de cancelamento foi registrado, mas uma falha sistêmica impediu a atualização da base de dados financeiros. Após o contato da cliente e verificação do histórico, as cobranças foram suspensas, e os valores lançados indevidamente serão cancelados. A cliente também receberá uma carta de retratação formal.

Resposta da consumidora

Depois de muita dor de cabeça, finalmente resolveram o problema. Só lamento que tenha sido necessário reclamar publicamente para ter uma resposta.



»LOJATECH

DEMORA NA TROCA

Lucas Tavares, 33 anos, funcionário público, decidiu comprar um micro-ondas e aproveitou uma promoção no site da LojaTech, com prazo de entrega de até cinco dias úteis. Para Lucas, que organiza marmitas para os três filhos e a esposa, o micro-ondas não era luxo, mas necessidade. No quinto dia, o aparelho chegou embalado com cuidado, mas a esperança de dias mais práticos durou pouco: ao abrir a caixa, Lucas encontrou o painel frontal trincado e percebeu que a porta não fechava corretamente. Ele registrou protocolo de troca junto ao SAC da LojaTech, enviou fotos do defeito e aguardou o retorno prometido em 48 horas. Passaram-se quase duas semanas e, mesmo depois de várias ligações e e-mails, nada avançou. Sentindo-se desamparado, Lucas chegou a cogitar alternativas na vizinhança e a considerar levar o caso ao Procon-DF. A sensação é de total descaso: “Não bastasse receber um produto avariado, ainda preciso implorar por atendimento para que me indiquem quando vão retirar o defeito e entregar um novo”, desabafa Lucas.

Resposta da empresa

A LojaTech lamenta o ocorrido e informa que o produto já foi retirado pela transportadora parceira. O processo de substituição foi acelerado, e o novo aparelho foi despachado na semana passada. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade e pedimos desculpas pelo transtorno causado.

Resposta do consumidor

A entrega do novo micro-ondas aconteceu apenas depois que expus meu caso publicamente. A troca deveria ter ocorrido muito antes. Espero que a LojaTech aprimore seu atendimento e evite transtornos similares com outros clientes.

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