



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417270

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019380-83.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CLÁUDIA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CIDADE DOS BICHOS EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1019380-83.2023.8.26.0002

COMARCA DE SÃO PAULO – FORO REGIONAL II – SANTO AMARO - 9ª

VARA CÍVEL

APELANTE: Ana Cláudia do Nascimento

APELADO: Cidade dos Bichos Eireli

JUIZ PROLATOR: ANDERSON CORTEZ MENDES

VOTO Nº 11.483

APELAÇÃO – Prestação de serviços – Relação de consumo – Atendimento veterinário – Alegação de falha no dever de informação – Ausência de orçamento completo prévio – Cobrança de valores não previamente esclarecidos – Situação de urgência – Inexistência de nexo causal entre a omissão informacional e o quadro clínico do animal – Sofrimento decorrente da posterior perda do animal de estimação que não guarda relação direta com a alegada falha no dever de informar sobre os custos do tratamento emergencial – Endividamento para custeio do tratamento não caracteriza violação à personalidade – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais fundada em prestação de serviço veterinário ajuizada por Ana Cláudia do Nascimento em face de Cidade dos Bichos Ltda., julgada improcedente pela r. sentença de fls. 302/309, cujo relatório se adota.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 323/344), buscando a reforma do julgado. Aduz, em síntese, que houve falha na prestação do serviço por parte da clínica veterinária, notadamente pela ausência de informações claras e prévias quanto aos valores dos procedimentos realizados, em afronta ao disposto no art. 6º, III, e art. 46 do CDC. Sustenta,

ainda, que a apelada deixou de impugnar especificamente ponto relevante da petição inicial, de modo que deveria ter sido reconhecida a veracidade dos fatos narrados, nos termos do art. 341 do CPC. Alega, ademais, que a sentença foi proferida sem apreciação da réplica oportunamente apresentada, e que a própria contestação da parte ré contém confissão quanto à ausência de orçamento prévio sob a alegação de urgência, o que não se confirmou nos autos. Pugna pela reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos formulados na exordial, com a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais, além das verbas de sucumbência.

Recurso tempestivo, isento de preparo em razão da gratuidade judiciária concedida e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 348/354). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões de apelação, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Narra a autora, em sua inicial, que levou seu animal de estimação, denominado "Lelinha", para atendimento veterinário junto à clínica ré, em razão de náuseas e vômitos persistentes. Relata que, na ocasião, foi informada sobre um orçamento estimado em até R\$ 1.998,00, com diária no valor de R\$ 300,00, e que seria previamente comunicada sobre eventuais despesas adicionais. Contudo, após aproximadamente 48 horas de internação, foi surpreendida com uma cobrança de quase R\$ 5.000,00, contendo despesas não previamente esclarecidas, tais como seringas, gaze, tapetes higiênicos e alimentação. Afirma que apenas após a apresentação dessa elevada cobrança foi informada pela recepcionista sobre a possibilidade de levar alguns insumos por conta própria, fato que não havia sido esclarecido previamente. Aduz, portanto, falha no dever de

informação previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, requerendo indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00.

Em sede de contestação, a clínica requerida sustenta que prestou todas as informações necessárias sobre os valores e os possíveis custos adicionais à autora, especialmente considerando a situação emergencial do animal. Destaca que eventual falta de compreensão das informações fornecidas decorreu exclusivamente do estado emocional da consumidora, em razão da gravidade da situação vivenciada por seu animal de estimação. Afirma, ainda, que, após superado o risco imediato à vida do animal, esclareceu à autora sobre a possibilidade de redução dos custos mediante o fornecimento próprio de alguns materiais, o que indicaria inexistência de má-fé ou omissão intencional na prestação dos serviços. Por fim, defende a inexistência de qualquer dano moral a ser reparado, sustentando a improcedência integral da demanda.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada.

Pois bem.

Em que pese a reprovabilidade da conduta da ré ao não fornecer informações claras e prévias sobre a possibilidade de redução dos custos, não se verifica no presente caso a presença do nexo causal indispensável para a configuração de sua responsabilidade civil. A ausência dessa informação, embora passível de censura sob a ótica do dever de transparência previsto no Código de Defesa do Consumidor, não foi o fator determinante para o desfecho trágico do animal de estimação. Não há nos autos elementos que demonstrem que a evolução clínica desfavorável decorreu diretamente da omissão informacional atribuída à ré. Pelo contrário, a alegação de dano moral encontra-se dissociada de qualquer evento lesivo objetivo que pudesse ser imputado à ré como causa eficiente.

Ainda que se compreenda o intenso sofrimento suportado pela autora diante da perda de seu animal de estimação, tal dor, por si só, não

configura automaticamente dano moral indenizável. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça exige, para a reparação por danos morais, a demonstração de que a conduta do prestador de serviço tenha ultrapassado os limites do mero dissabor ou aborrecimento cotidiano, adentrando no campo do dano efetivo à dignidade ou à integridade psíquica. No caso concreto, a ausência de informação prévia, embora lamente-se sob o prisma da boa-fé e da transparência, não se revelou capaz de gerar tal impacto psicológico qualificado, tampouco se relacionou diretamente ao desfecho clínico do animal.

Dessa maneira, ainda que exista uma compreensível frustração por parte da autora, especialmente em um momento de fragilidade emocional, não se pode confundir o dever de informação com uma garantia absoluta contra qualquer dano eventual ou com a obrigação de indenizar sempre que o resultado final for insatisfatório. O dever de informar, quando analisado sob a ótica do nexo causal, exige que a falta de clareza ou a omissão contribua diretamente para o prejuízo experimentado.

No caso em questão, tal ligação não ficou demonstrada, sendo certo que o sofrimento da autora decorreu das circunstâncias próprias do quadro de saúde do animal e não de uma falha informacional que tivesse efetivamente causado o agravamento do quadro já existente.

Por fim, é importante frisar que o fato de a autora ter contraído dívida para custear o tratamento veterinário de seu animal de estimação não é, por si só, suficiente para caracterizar o dano moral. Endividar-se em razão de serviços ou produtos adquiridos é uma situação ordinária da vida cotidiana, e o ato de tomar um empréstimo não configura, isoladamente, uma violação aos direitos da personalidade, tampouco um abalo moral relevante. A reparação por danos morais pressupõe um impacto anímico que transcenda os aborrecimentos e desconfortos inerentes à existência, o que não se verifica no caso em questão, onde o endividamento decorreu exclusivamente da decisão da autora de custear o tratamento de seu animal, e não de uma conduta ilícita ou gravemente lesiva praticada pela

parte requerida. Nesse sentido:

“AÇÃO DE COBRANÇA – SERVIÇOS VETERINÁRIOS – RÉ QUE AUTORIZOU A INTERNAÇÃO E TRATAMENTOS NECESSÁRIOS AO SEU ANIMAL DE ESTIMAÇÃO, RESPONSABILIZANDO-SE PELO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS E MEDICAMENTOS DE ACORDO COM A TABELA DE CUSTOS DA EMPRESA – PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COMPROVADA - CONTRAPRESTAÇÃO DEVIDA - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1012925-54.2022.8.26.0482; Relator (a): Luiz Eurico; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025)

“Apelação. Cobrança. Prestação de serviços de medicina veterinária intensiva. Internação de animal de estimação. Demonstração satisfatória de prestação dos serviços, com a qual concordou a contratante. Ausência de indícios mínimos de que a contratada tenha agido de forma ilícita com o intuito de se locupletar. Ré que não se desincumbiu do ônus do art. 373, inc. II, do CPC. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1167654-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024)

Assim, a hipótese é de manutenção da r. sentença proferida por seus próprios e bem lançados fundamentos jurídicos.

Diante do resultado do recurso, de rigor a majoração dos honorários devidos em sede recursal, que fixo em 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida à apelante.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO provimento** ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator