



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000431585

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007892-10.2023.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes DANIELLE ALVES MARQUES RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), JANAINA SOUZA DE QUEIROGA (JUSTIÇA GRATUITA), LORENZO VALENTIM MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA) e LORENA CASSEMIRA MARQUES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PET MEMORIAL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente sem voto), L. G. COSTA WAGNER E ISSA AHMED.

São Paulo, 4 de maio de 2025.

RÔMOLO RUSSO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43.758

Apelação nº 1007892-10.2023.8.26.0010

Comarca: São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Reg. X - Ipiranga)

Ação: Indenizatória

Apelantes: Danielle Alves Marques Rodrigues e outros

Apelado: Pet Memorial Ltda.

APELAÇÃO. Indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo. Tese de que houve falha na prestação de serviços por parte da empresa contratada, atinente à cerimônia de despedida e cremação de animal de estimação. Desacolhimento. Incidência da legislação consumerista e possibilidade de inversão do ônus da prova que não implicam, ordinária e necessariamente, em solução jurídica favorável ao consumidor, posto que o CDC não é um diploma de mão única. Inversão objeto do art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8.078/90, que não se opera de forma automática. Danos materiais e morais. Ausência de elementos suficientes para o acolhimento do pleito inicial. Traslado, velório, cremação e entrega dos despojos efetivamente realizada, sem notícia de nódoa. Não evidenciada a falha na prestação de serviços, tampouco a concreta existência de danos que pudessem dar ensejo à indenização material e por sofrimento de ordem moral. Circunstâncias fáticas que não autorizam exegese diversa. Comparativo de tratamento contratual com outro serviço prestado que, ordinária e necessariamente, não enseja, em si, dano indenizável. A chave funcional do dano moral está no princípio constitucional e fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, da Carta da República). Ausência de real penetração de eventual conduta ilícita e indevida sobre a personalidade humana. Situação que não produza nenhum vexame, humilhação ou depreciação da figura humana dos autores. Honradez não atingida. Hipótese de mero aborrecimento, tédio ou desconforto que infelizmente é típica do cotidiano. Banalização

do dano moral que deve ser evitada. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Da r. sentença que julgara a ação improcedente (fls. 182/184), apelam os vencidos (fls. 187/202) postulando a reforma do julgado.

Em suas razões recursais sustentam que houve falha na prestação de serviços da contratada Pet Memorial, por desvio de recursos humanos e materiais, oferecidos a outro cliente em detrimento da família reclamante.

Aduzem que, ao acionarem o serviço de despedida e cremação de seu pet, poodle Heitor, junto à empresa apelada, foram submetidos a um velório improvisado e apressado, em um ambiente inadequado e sem o suporte emocional necessário, enquanto outro cliente era tratado com privilégios e atenção exagerada.

Alegam que foram tratados com descaso, sem oferta de água e café, bem como que a cerimônia foi encerrada antes do prazo, fato que frustrou as crianças e afetou negativamente os sentimentos da família com a falta de cuidados no atendimento. Afirmam que a funcionária da recorrida, de nome Talita, reconheceu as falhas na prestação do serviço.

Advertem que o Código do Consumidor e toda gama de proteção à parte vulnerável incidem à hipótese, sublinhando que a empresa demandada não se desincumbiu do ônus de desvalorizar a responsabilidade objetiva da relação de consumo. Destacam que a apelada, em nenhum momento, negou privilégios ao tutor e aos fãs de 'Estopinha' na cerimônia de 'Heitor', repto comportamento à boa-fé do contrato, desviando recursos e manipulando clientes para auferir lucro digital, moeda potente para o marketing corporativo.

Propugnam que foram expostos a um tratamento desigual e humilhante em um momento de luto, a revelar uma falha grave na execução do serviço contratado.

Batem-se na tese de que os recursos pagos devem ser restituídos, ante o inadimplemento parcial da obrigação contratual, bem como que os danos morais estão configurados, ante a intensidade do sofrimento causado à família, o ataque à dignidade dos autores e a conduta reprovável da empresa. Requerem o provimento do apelo.

Recurso isento de preparo e respondido
(fls. 210/214).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização proposta por Janaína Souza de Queiroga, Danielle Alves Marques Rodrigues e os menores L.V.M.S. e L.C.M.S., representados pela genitora Danielle Alves Marques Rodrigues, aduzindo, em síntese, que contrataram seguro oferecido pela empresa ré, contando com cobertura para serviço de velório e cremação de seus animais de estimação.

Ocorre que, tendo o pet 'Heitor' falecido em 19/09/2023, solicitaram o respectivo velório para o dia seguinte, mas foram informados de que o serviço teria que ser adiado, em razão de um curto-circuito. No entanto, ante a insistência para realizarem a despedida naquele mesmo dia, constataram que no mesmo local acontecia o velório da cadelinha 'Estopinha', celebridade da internet.

Alegam que, em virtude da outra cerimônia de velório/cremação, foram tratados com descaso e humilhação, o que lhes acarretou prejuízos de ordem material e moral, cuja reparação é de rigor.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, o que motiva o inconformismo manejado nas razões recursais.

De plano, ainda que se considere a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a possibilidade de inversão do ônus da prova, tal não tem o condão de garantir julgamento favorável aos autores. É via legal de facilitação, sem operar instantânea viabilidade de procedência.

Além disso, a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inc. VIII, não se opera automaticamente, tendo lugar quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.

Na hipótese em testilha, os autores detinham todas as condições necessárias à produção da prova atinente à demonstração dos fatos narrados na inicial, mostrando-se desprovida a inversão pretendida.

Fixadas essas premissas e, malgrado a irresignação expendida, não se identifica os alegados danos materiais e morais, tampouco a apontada falha na prestação de serviços por parte da empresa apelada.

Quanto aos danos materiais, considerando o objeto do contrato (fls. 65), bem como que houve o traslado, velório, cremação do cãozinho Heitor e a entrega de suas cinzas aos recorrentes, não há que falar em falha na prestação do serviço e, por conseguinte, em dano material indenizável.

Já na quadra dos danos morais, conquanto os apelantes possam ter experimentado dissabores com a situação narrada, não se verifica que tal promovera a depreciação de sua dignidade humana, não tendo o condão de atingir valores espirituais, a paz íntima, ou ainda causar fenda no âmago do seu ser.

Acrescente-se, a esse propósito, do parecer ministerial, *verbis*:

“Do contexto fático indicado na inicial, parece ter a parte autora ficado indignada com o tratamento diferenciado dado ao seu contrato em relação ao contrato de outro cliente. No entanto, não seria possível analisar a falha na prestação do serviço a partir da comparação com outro contrato, haja vista os vários tipos de serviços ofertados pela empresa, com diferentes custos, conforme documento de fls. 65.

Além disso, a própria parte autora afirma que a

empresa teria contatado a primeira requerente para que o serviço fosse prestado em outro dia, pois na data originária teria havido um problema atípico nas instalações da requerida, o que poderia comprometer a qualidade do serviço. Entretanto, a própria parte autora aceitou realizar o velório na data originária, independentemente do alerta da empresa.

A testemunha arrolada pela parte autora, ouvida como informante do i. Juízo, confirma que houve falha da comunicação da empresa a respeito do tipo de problema atípico ocorrido na data. Ou seja, ao que tudo indica, a vendedora do serviço teria dito que ocorreria um curto-circuito nas instalações, informação esta que não se mostrou verdadeira.

Porém, entendo que o alerta da empresa no sentido de que teria havido problemas em suas instalações para a prestação do serviço, independentemente da correção de tal informação, demonstra tentativa de evitar prejuízo à parte autora e não conduta a caracterizar dano indenizável.

Considerando que o funeral foi realizado, assim como a cremação e a entrega das cinzas através de urna específica e individualizada, entendo que não seria possível reconhecer o vício na prestação do serviço, afastando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor em relação aos danos materiais.

Quanto aos danos morais, entendo o que não seria possível atribuir à ré conduta capaz de violar os direitos da personalidade da parte autora, a ensejar alguma indenização.

Uma vez não caracterizada a não prestação do serviço, o sofrimento alegado pelos autores, ao que tudo indica, é inerente à própria perda do animal de estimação, não sendo possível atrair a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, ante a ausência de violação direta e precisa dos direitos da personalidade dos requerentes" (fls. 179/181).

De fato, penso que a lesão estreitara-se, portanto, na geografia exclusiva de qualquer negócio jurídico, malgrado a peculiaridade da hipótese.

Não é viável, assim, a indenização por

danos morais, posto que não se levanta a existência de lesão a nenhuma das faces dos direitos de personalidade da demandante, não se verificando nenhuma conduta pública vexatória, humilhante ou depreciativa em face à sua honradez e dignidade humana, ainda que aleguem ter sido humilhados e sofrido intensamente, com ataque à sua dignidade.

É de rigor que se compreenda que a chave funcional do dano moral está no princípio constitucional e fundamental da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, da Carta da República).

Um dano supostamente decorrente de situação que não produzira nenhum vexame, humilhação ou depreciação da figura humana dos apelantes, não congrega, à evidência, lesão à sua honradez.

A hipótese é de mero aborrecimento, tédio ou desconforto que infelizmente é típica do cotidiano.

A banalização do dano moral deve ser evitada, a bem do próprio e tão relevante instituto civil-constitucional.

Nessa linha, ensina o emérito e saudoso Professor ORLANDO GOMES que o dano moral é definido como o “constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão a direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem” (*Obrigações*, 5ª ed. n. 195, p. 22).

Por essa perspectiva, o dano moral inclui as veias afetiva (ou sentimental), intelectual (de percepção e de entendimento) e valorativa (individual e social) e, portanto, faz parte o acervo humano dotado de economicidade.

CLAYTON REIS sensatamente ilumina, *in verbis*:

“Trata-se de uma lesão que atinge os valores físicos e espirituais, a honra, nossas ideologias, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade da

pessoa, enfim, aquela que afeta de forma profunda não os bens patrimoniais, mas que causa fissura no âmago do ser, perturbando-lhe a paz de que todos nós necessitamos para nos conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência” (*Avaliação do Dano Moral*, 2ª ed., Editora Forense, 1999, 2005) (grifo nosso).

Por essa lente, a indenização por dano moral deve estar apoiada em ofensa – física ou psíquica – e deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como dano moral.

O mero incômodo, enfado, aborrecimento, tédio ou o desconforto de algumas circunstâncias que são suportadas pela pessoa humana não são passíveis de indenização por danos morais, sob pena de, ao revés, vulgarizar-se esse tão importante capítulo do direito moderno.

Jamais o dano moral, pois, pode ser resumido a pequenos aborrecimentos estreitados pela transitoriedade.

Não se pode e não se deve, a nenhum título, portanto, produzir a distorção da dor moral pelo Direito.

Nada há, portanto, na peculiaridade dos autos, capaz de revelar a concreta ferida ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal).

A interpretação extensiva, em hipóteses tais, não se coaduna com a raiz fática e jurídica de tão relevante instituto de Direito Privado.

Por último, especiais as palavras de outro saudoso Professor ANTONIO CHAVES, frisando que:

“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento que todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferida, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões

insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros” (*Tratado de Direito Civil*, Ed. RT, 1985, V, p. 637, g.n.).

De rigor técnico, portanto, a manutenção da improcedência dos pedidos indenizatórios.

Objetivamente inviável, por conseguinte, qualquer alteração no r. julgado de primeiro grau.

Por esses fundamentos, meu voto nega provimento ao recurso.

Nos termos do artigo 85, §11, do CPC, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios ao valor de 15% do valor atribuído à causa, ressalvada a gratuidade processual (§ 3º do art. 98 do CPC).

RÔMOLO RUSSO
Relator