



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000803936

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001930-81.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PREVENTPET SERVICOS LTDA, é apelada MARINA RODRIGUES VARIZE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 EDUARDO GESSE (Presidente sem voto), MARIA DO CARMO HONÓRIO E MÁRIO ROBERTO NEGREIROS VELLOSO.

São Paulo, 20 de agosto de 2026.

FLEURY DE ALVARENGA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001930-81.2024.8.26.0006

Comarca de São Paulo – 1ª Vara Cível

Apelante: Preventpet Serviços Ltda.

Apelado: Marina Rodrigues Varize

Voto 5218

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS VETERINÁRIOS. CISTOCENTESE. RUPTURA VESICAL E ÓBITO DO ANIMAL. Sentença de procedência. Preliminar de nulidade por negativa de prestação jurisdicional. Rejeição. Alegações de ilegitimidade ativa e ausência de comprovação dos danos materiais integralmente devolvidas ao Tribunal e examinadas no julgamento do recurso. Autora identificada nos documentos emitidos pela própria ré como tutora e responsável pelo animal. Antigo proprietário que confirmou haver confiado os cuidados da cadela à autora e sua família, sem afirmar que suportou integralmente as despesas discutidas no processo. Legitimidade ativa caracterizada. Relação de consumo. Responsabilidade subjetiva do médico veterinário pelo ato técnico que não se confunde com a responsabilidade objetiva da clínica por falhas próprias da organização do serviço. Veterinário integrado à cadeia de fornecimento e atuante nas dependências da ré, com utilização da estrutura, sistema e protocolos por ela disponibilizados. Incidência dos artigos 14 e 34 do Código de Defesa do Consumidor. Complicação inerente à cistocentese que não permite presumir, isoladamente, imperícia na execução do procedimento. Responsabilidade configurada, contudo, pela falha no dever de informação. Prova oral produzida pela própria requerida que confirmou a necessidade de esclarecimento verbal dos riscos e da assinatura prévia de termo de consentimento. Ausência do documento e de qualquer prova de que a tutora tenha sido advertida da possibilidade de perfuração, ruptura vesical e extravasamento de urina. Fiscalização dos procedimentos realizada pela clínica apenas por amostragem. Deficiência organizacional evidenciada. Ultrassonografia anterior ao procedimento que não identificou líquido livre na cavidade abdominal. Coordenadora técnica informada, após a intercorrência, acerca da ruptura da bexiga e da presença de líquido livre. Concretização do risco que deveria ter sido previamente comunicado. Alegada recusa de internação no atendimento inicial, antes do procedimento, que não afasta a falha posterior nem caracteriza culpa exclusiva da consumidora. Ausência de termo de recusa. Prova pericial não produzida. Partes que declararam encerrada a instrução e inexistirem outras provas a produzir. Condenação que não se fundamenta em imperícia técnica, mas na comprovada omissão informacional e na falha de organização do serviço.

Danos materiais demonstrados pelos comprovantes de pagamento, notas e comandas emitidas em nome da autora. Auxílio financeiro eventual prestado pelo antigo proprietário que não demonstra ter ele suportado especificamente os desembolsos reclamados. Dano moral caracterizado. Morte do animal de estimação após a concretização de risco não previamente informado. Indenização fixada em R\$ 8.000,00. Montante moderado e adequado às particularidades do caso. Litigância de má-fé não configurada. Sentença mantida. Honorários já arbitrados no percentual máximo previsto no art. 85, § 2º, do CPC. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **PREVENTPET SERVIÇOS LTDA.** contra a r. sentença de fls. 172/176, integrada pela decisão de fl. 188, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **MARINA RODRIGUES VARIZE**, que julgou procedentes os pedidos para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 1.071,96, a título de danos materiais, e de R\$ 8.000,00, a título de danos morais, com os consectários especificados no julgado. Em razão da sucumbência, a requerida foi condenada ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Os embargos de declaração opostos pela ré (fls. 183/187) foram rejeitados (fl. 188).

Em suas razões recursais, sustenta a apelante, preliminarmente, a nulidade da sentença por negativa de prestação jurisdicional, ao argumento de que não foram examinadas as alegações de ilegitimidade ativa e de ausência de comprovação do prejuízo material, apesar de reiteradas em alegações finais e embargos de declaração. Afirma que Fernando Alves Teixeira, ouvido como informante, teria reconhecido ser o verdadeiro tutor do animal e responsável integral por suas despesas, circunstância que afastaria a legitimidade da autora para pleitear danos materiais e morais. No mérito, aduz que não há comprovante de pagamento em nome da apelada, que a orientação verbal acerca dos riscos do procedimento seria suficiente e que a inexistência de termo escrito não demonstraria falha na prestação

do serviço. Assevera que a cistocentese era indicada para o quadro clínico apresentado e que a ruptura vesical constitui risco inerente ao exame, inexistindo prova pericial de negligência, imprudência ou imperícia. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização por danos morais. Requer, ainda, a condenação da autora por litigância de má-fé.

O recurso é tempestivo e está preparado.

Contrarrazões às fls. 202/213.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A preliminar não comporta acolhimento.

Embora a sentença não tenha dedicado capítulo autônomo à alegação de ilegitimidade ativa, o depoimento de Fernando Alves Teixeira foi expressamente considerado na fundamentação. O informante esclareceu que, após o encerramento de sua fábrica, confiou o animal ao pai da autora e à família, que passaram a exercer seus cuidados cotidianos, permanecendo ele apenas auxiliando em algumas despesas.

Não se verifica ausência de fundamentação capaz de impor a cassação do julgado. De todo modo, as questões suscitadas encontram-se integralmente devolvidas a este Tribunal, estão suficientemente instruídas e podem ser examinadas desde logo, sem qualquer prejuízo às partes. Ainda que se reconhecesse deficiência pontual na fundamentação, a providência adequada não seria o retorno dos autos à origem, mas a apreciação imediata da matéria, inclusive conforme autoriza o art. 1.013, § 3º, III, do mesmo diploma.

A legitimidade para a causa é aferida, em princípio, a partir das afirmações deduzidas na petição inicial. A autora alegou ser tutora do animal, ter contratado os serviços da requerida, suportado as despesas correspondentes e experimentado os danos decorrentes do atendimento. Tais afirmações bastam ao reconhecimento da pertinência subjetiva da demanda. A discussão a respeito da efetiva comprovação dos desembolsos integra o mérito da

pretensão ressarcitória e não se confunde com a legitimidade ativa.

Além disso, a tese recursal não encontra respaldo no conjunto probatório.

Fernando Alves Teixeira afirmou na audiência que Linda originalmente lhe pertencia e que a havia recebido ainda filhote. Esclareceu, contudo, que, após o encerramento de sua fábrica e diante da impossibilidade de manter uma cadela da raça pastor-alemão no apartamento em que residia, confiou o animal ao pai da autora e à família, que passaram a cuidar dele cotidianamente. Disse que visitava Linda aproximadamente uma vez por mês e continuava auxiliando na aquisição de ração e medicamentos quando necessário, mas foi expresso ao reconhecer que a autora e seus familiares também exerciam a tutela do animal e dispensavam a ele todos os cuidados necessários.

O informante não afirmou que a autora mantivesse mera detenção precária, nem que ele houvesse suportado integralmente as despesas objeto da ação. Ao contrário, seu relato confirmou que Linda vivia com a família da autora, dentro da residência, recebendo dela alimentação, medicação e cuidados diários.

A própria requerida sempre reconheceu Marina como tutora e responsável pelo animal. A receita emitida em 28 de janeiro de 2024 identifica expressamente “Marina Rodrigues Varize” no campo destinado ao tutor (fl. 88). O laudo ultrassonográfico de fl. 89 e os exames laboratoriais de fls. 92/95 igualmente a registram como tutora ou responsável por Linda. As comandas e a nota fiscal relativas aos serviços também foram emitidas em seu nome.

A condição de tutora de fato e consumidora dos serviços é, portanto, inequívoca. A titularidade do direito à reparação moral, ademais, decorre do vínculo afetivo mantido com o animal e do sofrimento pessoal decorrente de sua perda, não dependendo da demonstração de propriedade formal exclusiva.

Superadas as questões preliminares, a controvérsia deve ser examinada à luz do Código de Defesa do Consumidor.

A autora procurou o estabelecimento da ré em 28 de janeiro de 2024 porque Linda apresentava dificuldade para urinar. Foram prescritos Cistimicin e cloridrato de tramadol (fl. 88), além de solicitados exames

complementares. No dia seguinte, o animal retornou ao estabelecimento para realização de ultrassonografia abdominal, exame de urina, urocultura e antibiograma, com coleta por cistocentese.

O laudo ultrassonográfico produzido antes da coleta registrou acentuada repleção da vesícula urinária, que se estendia até a região média e cranial do abdômen, mas consignou que sua parede apresentava espessura normal e que não havia líquido livre na cavidade abdominal (fl. 89).

Após a cistocentese, Linda retornou à residência da autora. As fotografias e mensagens encaminhadas à clínica, acostadas às fls. 50/60, revelam que, já durante a madrugada seguinte, o animal se encontrava intensamente prostrado e sem conseguir permanecer em pé. A autora procurou atendimento a partir das 4h30, encaminhou imagens do estado da cadela e informou que ela havia piorado depois do exame. A resposta somente foi enviada pela manhã, apesar da divulgação de atendimento hospitalar por 24 horas.

No retorno ao estabelecimento, constatou-se a presença de sangue e líquido livre na cavidade abdominal. A coordenadora técnica Rami Martins Ferreira confirmou que, depois da ocorrência, foi procurada pelos veterinários, que lhe relataram a realização da cistocentese, a ruptura da bexiga e a identificação de líquido livre. Linda faleceu no estabelecimento pouco depois.

É importante distinguir a responsabilidade decorrente do ato técnico do médico veterinário daquela relacionada à organização e ao funcionamento do estabelecimento.

A atividade do médico veterinário constitui, em regra, obrigação de meio. A ruptura vesical, isoladamente considerada, não autoriza presumir imperícia na realização da cistocentese. A própria coordenadora técnica esclareceu que perfuração, ruptura ou extravasamento de urina são complicações possíveis do procedimento.

Não há prova pericial que permita afirmar que a agulha foi introduzida de maneira tecnicamente incorreta ou que o método escolhido fosse inadequado para a investigação da infecção urinária. A condenação, portanto, não deve ser fundamentada na transformação da obrigação profissional de meio em obrigação de resultado.

Isso não afasta, entretanto, a responsabilidade reconhecida na sentença.

O fornecedor responde, independentemente de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos do serviço e de informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e seus riscos, conforme estabelece o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. O art. 34 do mesmo diploma dispõe, ainda, que o fornecedor é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

A circunstância de os médicos veterinários serem formalmente qualificados como prestadores de serviços não rompe a cadeia de fornecimento perante a consumidora. Os depoimentos colhidos demonstraram que os profissionais atendiam no estabelecimento da ré, utilizando recepção, consultórios, sala de ultrassonografia, centro cirúrgico, internação e sistema informatizado por ela disponibilizados. A contratação e a cobrança dos serviços eram realizadas em nome da clínica, que mantinha coordenação administrativa e técnica, estabelecia protocolos e fiscalizava, ainda que por amostragem, a atuação dos profissionais.

Não se tratava, portanto, de simples cessão eventual de espaço a profissional escolhido diretamente pela tutora. A clínica e os veterinários atuavam de maneira integrada na prestação oferecida ao público, apresentando-se ao consumidor como uma única estrutura de atendimento.

A jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça reconhece que, configurada cadeia de fornecimento formada pelo estabelecimento que oferece estrutura, equipe e serviços auxiliares e pelo profissional responsável pelo procedimento principal, subsiste a responsabilidade solidária perante o consumidor, sem que isso transforme a obrigação de meio do profissional em obrigação de resultado (REsp nº 1.216.424/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09.08.2011, DJe 19.08.2011).

No caso concreto, há também falha própria da organização do serviço prestado pela clínica.

O art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor informação adequada e clara sobre os serviços contratados e os riscos que apresentem. A advertência deveria ser suficientemente precisa para

permitir à tutora decidir, de maneira consciente, se autorizaria procedimento invasivo capaz de provocar perfuração, ruptura da bexiga ou extravasamento de urina.

A prova oral produzida pela própria requerida é particularmente esclarecedora.

Samanta Peart dos Reis Pranzo, atual sócia da ré e ouvida como informante, esclareceu que não integrava a sociedade na data dos fatos, embora já atuasse na parte administrativa da clínica. Não possuía conhecimento concreto sobre o atendimento de Linda nem formação técnica para discorrer sobre a cistocentese. Confirmou, entretanto, que os médicos veterinários deveriam informar previamente aos tutores os riscos dos procedimentos e fornecer o termo de consentimento correspondente, cujos modelos ficavam disponíveis no sistema da clínica. Questionada sobre a existência do documento no caso específico, declarou não se recordar. Acrescentou que a fiscalização dos procedimentos era realizada pela clínica, por vezes mediante amostragem, em razão do elevado número de atendimentos.

Thaís Ribeiro Amorim Vieira, que exercia a coordenação administrativa na época dos fatos, afirmou que competia ao médico veterinário explicar os riscos e verificar a existência do termo assinado, providenciando a assinatura caso o documento ainda não tivesse sido obtido. Esclareceu que cuidava da parte administrativa do hospital, dos empregados contratados pelo regime da CLT e das orientações relacionadas ao sistema, ao passo que a parte técnica permanecia sob responsabilidade dos veterinários. Disse que, em razão da elevada demanda, apenas um ou outro atendimento passava por ela e que a conferência do termo incumbia ao próprio profissional. Não afirmou, porém, que o atendimento de Linda tenha ficado sem conferência nem que soubesse da ausência do documento no caso concreto.

Rami Martins Ferreira, que na data dos fatos atuava como coordenadora técnica e atualmente integra a sociedade empresária, relatou que, depois da ocorrência, foi procurada pelos veterinários e informada sobre a ruptura da bexiga e a identificação de líquido livre. Esclareceu que essa complicação poderia ocorrer durante a cistocentese e não significava, isoladamente, erro profissional. Quanto ao dever de informação, afirmou que o veterinário deveria advertir

verbalmente o tutor, explicar as possíveis consequências do procedimento e solicitar a assinatura do termo disponível no sistema antes de sua realização. Ressaltou que todos os profissionais tinham ciência dessa exigência e que o documento “precisa ser assinado”. Confirmou, ainda, que a clínica verificava eventualmente, por amostragem, as comandas de alguns pacientes.

Nenhuma das depoentes, contudo, confirmou que tais providências tenham sido observadas no atendimento de Linda.

Rami não presenciou o exame e declarou expressamente que não poderia afirmar que Marina tivesse sido advertida. Embora tenha dito inicialmente que, até onde sabia, os profissionais procuraram a autora para conversar, reconheceu depois que não participou desse contato, não identificou quem o teria realizado nem soube informar o meio ou o momento em que teria ocorrido, limitando-se a descrever a prática habitual da clínica. Samanta não possuía conhecimento específico sobre o atendimento. Thaís tampouco se recordava do que ocorreu depois da cistocentese. O médico que realizou o procedimento não foi ouvido, e a requerida não apresentou o termo de consentimento que, segundo a própria prova oral, deveria estar armazenado no sistema.

Também não há prontuário registrando explicação verbal dos riscos, documento de alta após o procedimento, termo de recusa de acompanhamento ou relatório do atendimento realizado no dia do óbito. A ré, apesar de deter maior facilidade para conservar e apresentar esses registros, limitou-se a juntar a receita, o primeiro laudo ultrassonográfico e os exames laboratoriais.

A falta do termo não constitui mero formalismo. O risco que deveria ter sido informado, ruptura vesical com extravasamento de líquido, foi precisamente aquele que se concretizou. A omissão impediu que a tutora avaliasse conscientemente a conveniência do procedimento, ponderasse seus riscos e benefícios, solicitasse esclarecimentos sobre eventuais alternativas ou mesmo recusasse sua realização.

O entendimento encontra apoio na orientação do C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que o dever de informação constitui obrigação autônoma, fundada nos artigos 6º, III, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, e de que cabe ao prestador demonstrar ter esclarecido, de maneira clara

e precisa, os riscos relevantes do procedimento, não bastando referência genérica à rotina profissional (REsp nº 1.848.862/RN, Terceira Turma, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze).

A responsabilidade da clínica também decorre de sua própria deficiência organizacional. O estabelecimento disponibilizava os formulários, estabelecia a necessidade de sua utilização e afirmava fiscalizar o cumprimento do protocolo, mas o fazia apenas eventualmente e por amostragem. A alegação de que a obrigação de colher o termo incumbia exclusivamente ao veterinário representa repartição interna de tarefas que não pode ser oposta à consumidora. Cabia à clínica organizar o serviço de modo a impedir a realização de procedimento invasivo sem a comprovação do esclarecimento e do consentimento da tutora.

A testemunha Thaís afirmou que, no primeiro atendimento, realizado no domingo, teria sido recomendada a internação de Linda, recusada pela tutora. Não soube, entretanto, indicar a razão da recusa, limitando-se a cogitar que pudesse decorrer de questão financeira, nem foi apresentado documento que a registrasse.

Ainda que se admita a recusa, ela ocorreu no atendimento inicial, antes da realização da cistocentese no dia seguinte. Tal circunstância demonstra que o animal já apresentava quadro clínico que exigia cuidados, mas não comprova que a autora tenha recusado acompanhamento depois do procedimento, não supre o dever de informar seus riscos específicos e tampouco caracteriza culpa exclusiva da consumidora. A clínica, apesar de sustentar que a ausência de internação agravou o quadro, não apresentou prontuário, termo de recusa ou outro elemento objetivo capaz de estabelecer relação causal exclusiva entre essa conduta e o óbito.

A infecção urinária foi comprovada pelos exames de fls. 92/95, mas sua existência não exclui a falha posterior. Antes da cistocentese, a ultrassonografia não identificava líquido livre na cavidade abdominal; depois do procedimento, os próprios profissionais comunicaram à coordenadora técnica a ruptura da bexiga e a presença desse líquido, seguindo-se rápida deterioração clínica e o falecimento do animal.

A ausência de perícia não conduz à improcedência. A

requerida formulou protesto genérico pela produção de provas na contestação, mas, encerrados os depoimentos, ambas as partes declararam expressamente que não possuíam outras provas a produzir, conforme termo de fls. 143/144. Não houve alegação de cerceamento de defesa.

Mais importante, a condenação não está assentada na afirmação de imperícia técnica na introdução da agulha, questão que poderia exigir conhecimento especializado. A falha reconhecida consiste na ausência de informação e consentimento, na inexistência dos registros exigidos pelos protocolos da própria clínica e na deficiência de fiscalização, fatos demonstrados pela prova documental e oral.

Os danos materiais também foram suficientemente comprovados.

A autora apresentou comprovante do pagamento de R\$ 150,00 pela consulta, realizado em 28 de janeiro de 2024 (fl. 41); registro de débito de R\$ 317,96 relativo à aquisição de medicamentos (fl. 42); comprovante de pagamento de R\$ 404,00 pelos exames realizados em 29 de janeiro de 2024 (fl. 44); e nota fiscal e comanda no valor de R\$ 200,00 referentes à remoção do corpo do animal (fls. 45/46). Os documentos totalizam exatamente R\$ 1.071,96.

Fernando declarou que auxiliava a família na aquisição de ração e medicamentos, mas não afirmou ter suportado esses pagamentos específicos. Tampouco declarou ser o único responsável financeiro pelo animal. A recorrente, que detém os próprios registros de cobrança, não apresentou elemento concreto que atribuisse os desembolsos a terceiro. A mera existência de auxílio financeiro eventual não afasta a prova documental produzida pela autora nem caracteriza enriquecimento sem causa.

O dano moral é igualmente manifesto. A hipótese ultrapassa o inadimplemento contratual ordinário. Linda integrava o ambiente familiar da autora havia anos, vivia em sua residência e recebia dela os cuidados cotidianos. Depois do procedimento, apresentou intenso sofrimento, retornou ao estabelecimento com hemorragia interna e faleceu na presença da tutora.

A indenização de R\$ 8.000,00 foi fixada de forma

moderada e compatível com a gravidade do dano, as circunstâncias do atendimento, a extensão do sofrimento e a finalidade compensatória e preventiva da reparação. O montante não proporciona enriquecimento indevido e tampouco se revela excessivo a ponto de justificar a intervenção desta instância.

Não há, finalmente, litigância de má-fé. A autora não alterou dolosamente a verdade ao se apresentar como tutora de Linda. Essa condição consta dos documentos elaborados pela própria apelante e foi confirmada pelo informante Fernando, que reconheceu haver confiado o animal à autora e sua família. A divergência quanto à origem da propriedade ou à participação de terceiro em algumas despesas não se enquadra em qualquer das hipóteses do art. 80 do Código de Processo Civil.

Mantida integralmente a r. sentença, não há espaço para majoração da verba honorária em grau recursal, pois os honorários já foram fixados no percentual máximo de 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, rejeitada a matéria preliminar, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Fleury de Alvarenga
Relator