

Investigação sobre Práticas Contratuais e Comerciais da Petlove Saúde no Mercado Veterinário

Categoria: Outros
Criado por: Everton Neri
Data de criação: 30/03/2026
Meta de assinaturas: 200

IDENTIFICADOR ÚNICO DA PETIÇÃO

UUID: 9342c25f-5bcd-4bf0-a7b2-3071728d8158

Este código identifica unicamente esta petição e deve ser preservado na assinatura digital.

Descrição da Causa

Nós, médicos-veterinários, responsáveis técnicos, proprietários de clínicas e hospitais veterinários e profissionais autônomos signatários desta petição, vimos apresentar manifestação coletiva com pedido de apuração institucional acerca de práticas contratuais, operacionais e comerciais no mercado de saúde veterinária suplementar que, em tese, vêm produzindo remuneração incompatível com a adequada prestação do serviço médico-veterinário, redução da autonomia técnica, pressão econômica sobre clínicas e consultórios, e potenciais impactos negativos à qualidade assistencial e à transparência devida aos consumidores.

DESTINATÁRIOS: Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV), Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo (CRMV-SP), Ministério Público do Estado de São Paulo — Promotoria de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica, e Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

I. QUEM SOMOS

Os signatários são médicos-veterinários e estabelecimentos médico-veterinários atuantes na região de Jundiaí, Grande São Paulo, Estado de São Paulo e demais regiões do Brasil, diretamente afetados pelo modelo negocial praticado pelas operadoras de planos de saúde para animais de companhia — em especial pela Petlove Saúde (serviço ofertado por PETSUPERMARKET COMÉRCIO DE PRODUTOS PARA ANIMAIS LTDA.).

II. O QUE ESTAMOS RELATANDO

O mercado de saúde suplementar pet passou por expansão expressiva com a oferta de planos de mensalidades reduzidas ao consumidor final (a partir de R\$ 14,90 a R\$ 24,90 mensais) por operadoras que constroem e controlam redes credenciadas de atendimento veterinário.

A Petlove Saúde, maior operadora do segmento, com rede declarada de mais de 6.000 parceiros em mais de 285 municípios, exerce papel ativo na formação e gestão dessa rede: define quem entra, quem permanece e quem é retirado; controla as tabelas de remuneração; determina o acesso à demanda gerada por sua base de beneficiários. Ao mesmo tempo, prevê contratualmente cláusula ampla de não responsabilização pelos danos decorrentes dos atendimentos realizados na rede que ela própria organiza e comercializa.

Essa combinação vem produzindo os seguintes efeitos sobre a categoria:

- a) **REMUNERAÇÃO INSUFICIENTE:** Os valores de repasse são fixados unilateralmente, sem publicidade da tabela, sem negociação coletiva e sem vinculação a qualquer referencial técnico de custos estabelecido pelo CFMV ou pelos CRMVs. Em diversos casos relatados, o valor recebido por procedimento é incompatível com o custo operacional real do atendimento.
- b) **DEPENDÊNCIA ECONÔMICA ESTRUTURAL:** A oferta de planos com mensalidades irrisórias ao consumidor captura progressivamente a clientela das clínicas e consultórios. O profissional que não adere ao plano perde competitividade no mercado local. O que adere sujeita-se a condições que não negocia. A escolha real é eliminada pela própria arquitetura de mercado criada pela operadora.
- c) **CRITÉRIOS OPACOS DE CREDENCIAMENTO:** Há padrão público e reiterado de negativas não motivadas e pedidos de credenciamento mantidos sem resposta por períodos superiores a seis meses, em especial para veterinários autônomos e consultórios de menor porte. Não há mecanismo de contestação nem obrigação de motivação formal.
- d) **DISSOCIAÇÃO ENTRE PODER SOBRE A REDE E RESPONSABILIDADE PELOS EFEITOS:** Os próprios Termos públicos da operadora preveem gestão ativa da rede, possibilidade de solicitar prontuários e relatórios dos atendimentos e controle sobre quem entra e quem sai — ao mesmo tempo em que contêm cláusula ampla de não responsabilização por danos causados por profissionais da rede. Essa configuração é potencialmente incompatível com a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços prevista no Código de Defesa do Consumidor.
- e) **RISCO À QUALIDADE ASSISTENCIAL:** Quando os repasses são incompatíveis com a manutenção de estrutura adequada, insumos de qualidade e atualização técnica contínua, o impacto alcança diretamente a qualidade do serviço prestado aos animais e a veracidade da informação ao consumidor, que contrata o plano com legítima expectativa de acesso a atendimento veterinário qualificado.

III. FUNDAMENTOS

Para o CFMV e os CRMVs: A Resolução CFMV nº 1.138/2016 (Código de Ética Veterinária), artigo 5º, assegura ao médico-veterinário remuneração condigna e veda o aviltamento de honorários. As práticas relatadas podem caracterizar reflexos éticos sobre o exercício digno da profissão, a autonomia técnica e a qualidade da assistência — matérias de competência direta dos Conselhos de Classe.

Para o Ministério Público: A Lei nº 12.529/2011 reprime condutas que possam limitar ou prejudicar a livre concorrência e o exercício abusivo de posição dominante. O Código de Defesa do Consumidor impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor e veda cláusulas abusivas. Os fatos relatados apontam para indícios de impacto coletivo sobre relações de consumo, transparência de rede, equilíbrio contratual e possíveis efeitos concorrenciais em mercados locais — matérias que justificam apuração pelo órgão de tutela coletiva.

IV. O QUE PEDIMOS

Ao CFMV e ao CRMV-SP:

1. Abertura de expediente administrativo para análise institucional dos fatos relatados;
2. Avaliação de possíveis reflexos éticos sobre o exercício digno da profissão e a autonomia técnica dos veterinários credenciados;
3. Realização de audiência ou consulta com profissionais, responsáveis técnicos, clínicas e hospitais afetados;
4. Expedição de orientação institucional ou nota técnica sobre remuneração digna, autonomia profissional e preservação da qualidade assistencial;
5. Atuação como assistente técnico junto ao Ministério Público nos procedimentos eventualmente instaurados.

Ao Ministério Público:

1. Instauração de notícia de fato, procedimento preparatório ou inquérito civil;
2. Requisição à Petlove Saúde de: critérios objetivos de credenciamento; política de remuneração e repasse por procedimento; dados sobre pedidos de credenciamento recebidos, aprovados, negados e pendentes nos últimos 24 meses; e contrato integral firmado com os prestadores;
3. Apuração de eventual lesão coletiva à transparência da relação de consumo;
4. Apuração de eventuais efeitos concorrenciais locais ou regionais decorrentes da dinâmica contratual relatada;

5. Oitiva de representantes de clínicas, hospitais, profissionais autônomos e consumidores;
6. Encaminhamento ao CADE, se entendida presente matéria concorrencial específica.

V. ENCERRAMENTO

Os signatários não pretendem substituir a análise técnica dos órgãos destinatários. Pretendem levar ao conhecimento institucional fatos, relatos convergentes e indícios de repercussão coletiva que justificam apuração, diálogo regulatório e adoção das providências cabíveis — em defesa da Medicina Veterinária, dos profissionais, dos consumidores e dos pacientes animais.

Declaração de adesão: "Declaro que li o conteúdo desta manifestação coletiva e subscrevo seus termos, autorizando o uso do meu nome profissional e número de inscrição no CRMV para fins de protocolo institucional perante os órgãos destinatários."

[Espaço reservado para assinatura digital]

Como assinar este documento?

Acesse nosso guia completo: <https://peticaobrasil.com.br/ajuda/como-assinar/>

ATENÇÃO: Após assinar no Gov.br, você DEVE retornar à plataforma Petição Brasil e fazer o upload do PDF assinado para que sua assinatura seja validada e contabilizada.