

APELAÇÃO Nº. 0007998-08.2020.8.19.0036

APELANTE: 1ª IGREJA DO NAZARENO EM OLINDA

APELADA: SINAF-SISTEMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE NILÓPOLIS

JUÍZA SENTENCIANTE: PRISCILA ABREU DAVID

RELATORA: DESEMBARGADORA MAFALDA LUCCHESI

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RECURSO INTERPOSTO PELA AUTORA. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. A APELANTE ALEGA QUE O ERRO NO NOME DA SEGURADA, OCORRIDO NO MOMENTO DO CADASTRO, FOI DE RESPONSABILIDADE DA RÉ, RESULTANDO NA RECUSA INJUSTIFICADA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS CONTRATADOS. NOS TERMOS DO ART. 14 DO C.D.C., O FORNECEDOR RESPONDE PELOS DANOS CAUSADOS POR DEFEITOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS, INDEPENDENTEMENTE DE CULPA. CABIA À RÉ DEMONSTRAR QUE O ERRO NO CADASTRO NÃO FOI DE SUA RESPONSABILIDADE OU QUE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS FUNERÁRIOS FOI NEGADA POR UM MOTIVO LEGÍTIMO, O QUE NÃO OCORREU. ERRO DE GRAFIA NO NOME DA SEGURADA QUE DECORREU DE FALHA DA RÉ, SOBRETUDO CONSIDERANDO QUE A DATA DE NASCIMENTO DA SEGURADA CONSTA CORRETAMENTE NO CADASTRO, ALÉM DOS DEMAIS SOBRENOMES, CORROBORANDO SE TRATAR DA MESMA PESSOA. ALÉM DISSO, RESTOU

COMPROVADA A RENOVAÇÃO DO CONTRATO DE CONVÊNIO FUNERÁRIO, FATO NÃO CONSIDERADO PELO JUÍZO SENTENCIANTE. NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, A DEMANDADA NÃO CONSEGUIU COMPROVAR QUALQUER EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE, REFORÇANDO O DEVER DE INDENIZAR. OS DANOS MATERIAIS ESTÃO PLENAMENTE CONFIGURADOS, UMA VEZ QUE A APELANTE COMPROVOU AS DESPESAS COM O SEPULTAMENTO. NO QUE TANGE AOS DANOS MORAIS, ESSES NÃO MERECEM SER ACOLHIDOS, VISTO QUE SE TRATA DE PESSOA JURÍDICA E NÃO HÁ COMPROVAÇÃO DE ABALO À HONRA OBJETIVA. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. ÔNUS SUCUMBENCIAIS REDISTRIBUÍDOS.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **APELAÇÃO Nº. 0007998-08.2020.8.19.0036**, sendo Apelante **1ª IGREJA DO NAZARENO EM OLINDA** e Apelada **SINAF-SISTEMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA**.

ACORDAM, à unanimidade, os Desembargadores que integram a Vigésima Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **CONHECER e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao Recurso de Apelação**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

MAFALDA LUCHESE
Desembargadora Relatora

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de Apelação interposto em razão da sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Nilópolis, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, proposta por **1ª IGREJA DO NAZARENO EM OLINDA** em face de **SINAF-SISTEMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA À FAMÍLIA**.

Na forma regimental (art. 164, do RITJERJ), adoto, como relatório, a sentença (*Index* 312), que passo a transcrever:

Trata-se de ação proposta por **1ª IGREJA DO NAZARENO EM OLINDA** em face de **SINAF - SISTEMA NACIONAL DE ASSISTÊNCIA A FAMÍLIA**. A parte autora alega, em síntese, ter contratado o Plano Funeral/Convênio nº 144, atualmente com 20 Associados. Relata que, no dia 26/04/2020, uma das associadas, Srª Iris Mattos Santos, faleceu. Prossegue narrando que fez contato com a ré e a mesma se negou a realizar os procedimentos para o sepultamento, informando que "não tinha nenhuma Iris no relatório de Associados". Requer, em sede de tutela, a restituição imediata do valor das despesas com o funeral, totalizando a quantia de R\$ 1.550,00; no mérito pretende indenização por danos morais. A inicial foi instruída com os documentos de fls. 14/46. Decisão de fl. 63 indeferindo o pedido de gratuidade de justiça. Decisão monocrática de fls. 85/92 dando provimento ao Agravo de Instrumento interposto pela parte autora para conceder o benefício da gratuidade de justiça. Decisão de fls. 94/95 indeferindo o pedido de tutela e determinando a citação. Contestação de fls. 101/123, com os documentos de fls. 124/144, arguindo a ilegitimidade da autora; no mérito sustenta que a parte autora não comprova a comunicação do óbito e que não há previsão contratual para o reembolso. Réplica de fls. 164/174 ratificando os termos da inicial. Instadas a se manifestarem em provas, a parte autora se manifestou à fl. 183 e o réu às fls. 185/187. Saneador à fl. 189. Decisão de fls. 236/237 esclarecendo a decisão saneadora. Alegações finais do réu às fls. 246/256. Alegações finais da parte autora às fls.

25/265. Petição da parte autora à fl. 274. Manifestação do réu às fls. 290/310. É O RELATÓRIO. DECIDO. O feito comporta julgamento antecipado, uma vez que se trata de matéria de fato e de direito sem a necessidade de produção de outras provas além das já constantes nos autos, conforme art. 355, I do CPC. Ademais, nenhuma das partes requereu a produção de provas complementares. Restou incontroversa a existência de relação jurídica de direito material entre as partes consistente em plano funeral. Na hipótese há relação de consumo na medida em que uma parte, como destinatária final, adquiriu serviços provenientes da atividade econômica desenvolvida de forma habitual pela parte contrária (art. 2º do CDC). Ante o disposto no art. 14 do CDC, a responsabilidade civil do fornecedor somente será afastada se demonstrada uma das causas excludentes previstas no §3º do referido artigo. Todavia, cabe ao consumidor a prova mínima do fato constitutivo do direito alegado, ante a regra do art. 373, I, do CPC. Nesse sentido a Súmula nº 330 do TJRJ: "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito" (Referência: Processo Administrativo nº. 0053831 70.2014.8.19.0000 Julgamento em 04/05/2015 - Relator: Desembargador Jesse Torres. Votação por maioria). Cinge-se a controvérsia em perquirir se a recusa de prestação de serviço foi abusiva e respectivos danos. Da análise do relatório de associados, às fls. 35/36, verifica-se que o convênio compreende o período de 01/01/1900 à 20/04/2020. Todavia, o óbito da Srª Iris Mattos Santos ocorreu no dia 26/04/2020. Ou seja, após o período de cobertura. Registre-se que inexistente nos autos a comprovação da renovação e/ou prorrogação do contrato. Outrossim, não há nos autos a comprovação da comunicação de óbito ao réu e consequentemente a negativa do mesmo. Veja que os documentos de fls. 40/43 se refere à solicitação de relatório de associados. Ora, incumbia à parte autora, portanto, apresentar as provas necessárias à corroboração de suas alegações, não se podendo esperar, ao contrário do que ela pretende, que a ré fosse capaz de comprovar fato negativo. A sistemática do ônus da prova no Processo Civil pátrio é direcionada no sentido do interesse, ou seja,

o ônus da prova incumbe a quem dela tirar proveito. Note-se que as provas produzidas não são capazes de demonstrar falha na prestação de serviço do réu e/ou informações insuficientes e/ou inadequadas. Dispõe o artigo 14, §2º do CDC: "Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido. § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. " Assim, descumpriu a parte autora com o ônus probatório imposto no Artigo 373, inciso I, do CPC, deixando de comprovar o fato constitutivo de seu direito. Posto isso, extingo o feito com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do CPC e JULGO IMPROCEDENTES os pedidos. Condeno a autora nas custas do processo, honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atribuído à causa, porém, mantenho sobrestada a execução da sucumbência diante do benefício da gratuidade de justiça deferida. Transitada em Julgado, dê-se baixa e arquivem-se os autos. P. I.

Apelação da Autora (index 329), tempestiva, sem necessidade do recolhimento das custas, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (index 351). Alega, em resumo, que: **1.** houve equívoco na sentença ao não considerar documentos cruciais juntados nas alegações finais, que comprovariam a renovação do contrato com a Apelada; **2.** a negativa da Apelada em realizar o serviço funerário decorreu de um erro no nome da associada no sistema, circunstância que não poderia ser imputada à Apelante; **3.** a Recorrente enfrentou grande constrangimento e dano material ao ser obrigada a realizar uma "vaquinha" para custear o sepultamento.

Requer a reforma da sentença para que a Apelada seja condenada ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Contrarrazões (index 357) requerendo o desprovimento do recurso.

É O RELATÓRIO. VOTO.

O recurso de apelação preenche os requisitos objetivos e subjetivos de admissibilidade, devendo, portanto, ser conhecido.

Trata-se de apelação interposta pela Autora, **1ª Igreja do Nazareno em Olinda**, em razão da sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos morais e materiais, formulados em face da Ré, SINAF - Sistema Nacional de Assistência à Família.

A Autora, ora Apelante, alega que o erro no nome da segurada Iris Mattos Santos foi causado pela Ré, no momento do cadastro interno, o que teria levado à recusa da prestação dos serviços funerários contratados. Sustenta, ainda, que o contrato de convênio funerário foi renovado, o que não foi corretamente considerado pela sentença.

Em relação ao Código de Defesa do Consumidor, a aplicação de seus dispositivos ao presente caso é inequívoca, uma vez que o contrato firmado entre as partes se trata de uma típica relação de consumo. A Ré, ao fornecer serviços de assistência funerária, atua como prestadora de serviços, enquanto a Autora, na condição de destinatária, enquadra-se como consumidora, nos termos do art. 2º do C.D.C.

O art. 14 do C.D.C. dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em razão de defeitos relativos à prestação dos serviços, salvo se demonstrar a

inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Analizando os autos, verifica-se que a Autora tem razão ao alegar que o erro no nome da segurada decorreu de falha da Ré no cadastro. O nome da associada foi registrado como "Ires" ao invés de "Iris", e tal equívoco não foi cabalmente contestado ou refutado pela Ré que, conforme o disposto no art. 373, II, do Código de Processo Civil, deveria ter produzido prova em contrário.

Sendo assim, tem-se por verdadeiro que o erro de grafia no nome da associada foi de responsabilidade da Demandada, sobretudo considerando que a data de nascimento da Segurada consta corretamente no cadastro, além dos demais sobrenomes, corroborando a identidade da pessoa mencionada. Confira-se:



IRIS MATTOS SANTOS

PRINCIPAL 242.000

28/04/1932

29/10/2014

Além disso, restou comprovado, nos autos, que o contrato de convênio funerário foi devidamente renovado, contrariamente ao que consta na sentença e do que foi alegado pela Demandada. A Autora apresentou documentos suficientes, notadamente o relatório atualizado, que evidencia a prorrogação do contrato até data posterior ao falecimento da Segurada. Assim, a recusa da Ré em prestar o serviço funerário foi

indevida, pois havia plena cobertura contratual vigente no momento do óbito. Vejamos:

Sinaf
Sinaf Assistencial

Relatório gerado em: 30/08/2022 16:40:44

Relatório de associados do convênio 144 no período de 20/01/1900 a 20/08/2022

Convênio: 144 - IGR, DO NAZARENO DO BRASIL
CQC: 46.110.987/0019-27
Responsável: ROBERTO BARNABE DA SILVA - Telefone: 27918464
Endereço: RUA MANOEL REIS - OLINDA
Cidade: NILOPOLIS - RJ - RJ - 26515405

Nome	Tipo	Numero	Nascimento	Identidade	Inclusão
ALMER SEBASTIAO RIBEIRO	PRINCIPAL	233.000	05/02/1954	50395086	01/11/2013
CLEONICE MATTOS SANTOS MORAES	PRINCIPAL	241.000	30/07/1967		29/10/2014
CRISTIANE BARBOSA DA SILVA LINO	PRINCIPAL	220.000	28/06/1980		10/06/2002
DAILSE DAS GRACAS BARNABE	PRINCIPAL	177.000	17/01/1971	090712387	04/06/1996
EDSON AMADO RIBEIRO	PRINCIPAL	123.000	25/04/1981		04/12/1996
ELIANE PIMENTEL	PRINCIPAL	235.000	01/08/1958	215401951	01/11/2013
GLORIA FRANCISCA MOREIRA DA SILVA	PRINCIPAL	207.000	15/08/1930	50489 5075	19/07/1995
IRIS MATTOS SANTOS	PRINCIPAL	242.000	28/04/1932		29/10/2014

Poder Judiciário - TJERJ
Corregedoria Geral de Justiça
Selo de Fiscalização Eletrônica
EDJW-78156 UKD
Consulte a validade do selo em:
<https://www.tj.jus.br/alepública>

38

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS
CERTIDÃO DE ÓBITO
NOME
IRIS MATTOS SANTOS
MATRÍCULA
089854 01 55 2020 4 00122 157 0051413 86
CPF
000.114.837-83
SEXO
Feminino
COR
Parda
ESTADO CIVIL IDADE
Viúva, 87 anos de idade.
NATURALIDADE
Rio de Janeiro - RJ
DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO
Identidade: 118264910 - IFF-RJ.
ELEITOR
NÃO
FILIAÇÃO E RESIDÊNCIA
Filha de Evandro de Mattos e Maria Magdalena de Mattos. Residente na Tv. Prf. Euclides Joaquim Passos 50, N. Sra de Fátima - Nilópolis - RJ. x-x-x
DATA E HORA DO FALECIMENTO
Vinte e seis de abril de dois mil e vinte às 12:50h.
LOCAL DO FALECIMENTO
ÓIA 26 MES 4 ANO 2020

O art. 6º, inciso III, do C.D.C. estabelece que o consumidor tem direito à informação clara e adequada sobre os serviços contratados. A Ré falhou nesse dever ao manter um

cadastro incorreto da associada, impedindo que a Autora usufruísse dos serviços contratados no momento em que mais precisava. Essa falha na prestação de informações configura uma prática abusiva, uma vez que a Ré se recusou a cumprir a obrigação contratual de maneira injustificada.

No que concerne ao ônus da prova, o C.D.C. também prevê, em seu art. 6º, inciso VIII, a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, permitindo, inclusive, a inversão do ônus da prova quando verossímil a alegação do consumidor. Nesse sentido, cabia à Ré demonstrar que o erro no cadastro não foi de sua responsabilidade ou que a prestação dos serviços funerários foi negada por um motivo legítimo, o que não ocorreu. Nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, a Demandada não conseguiu comprovar qualquer excludente de responsabilidade, reforçando o dever de indenizar.

Quanto ao pedido de indenização por danos materiais, este deve ser acolhido, uma vez que a Autora comprovou as despesas realizadas com o sepultamento, as quais deveriam ter sido suportadas pela Ré. O dever de indenizar está plenamente configurado, e a Seguradora deve ressarcir os valores dispendidos pela Autora com o funeral da associada (*index 45*), acrescidos de juros e correção monetária desde o desembolso, observada a lei nº. 14.905/2024, que determina a correção pelo IPCA e juros pela taxa Selic.

Em relação ao pedido de indenização por danos morais, este não deve prosperar. Trata-se de pessoa jurídica e, conforme entendimento consolidado, o dano moral em favor de pessoa jurídica só é cabível quando há efetiva comprovação de abalo à honra objetiva, o que não ocorreu no presente caso. A falha na prestação de serviços já está devidamente reparada pela condenação ao pagamento de danos materiais.

Diante destas considerações, **voto no sentido de CONHECER e DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO para reformar a sentença, condenando a Ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor das despesas com o**

sepultamento (*index 45*), acrescido de juros e correção monetária desde o desembolso, observada a lei nº. 14.905/2024 e julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais.



Ante a sucumbência recíproca, a parte Autora deve arcar como pagamento da metade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais devem ser fixados, em 10% sobre o valor do dano moral pretendido, com base no art. 85 §2º c/c o art. 86, do C.P.C., observada a gratuidade de justiça concedida. A parte Ré, igualmente deve ser condenada ao pagamento da metade das despesas processuais e dos honorários advocatícios, ora fixados em 10% sobre o valor da condenação, em observância ao art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Uma vez preclusas as vias impugnativas e recursais, a Secretaria deverá providenciar, no prazo máximo de 10 dias, a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, sem a necessidade de retorno dos autos a esta Relatora.

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

DESEMBARGADORA MAFALDA LUCHESE
Relatora

