



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

ORIGEM : JUÍZO DA 1ª ESCRIVANIA CÍVEL DE PALMEIRÓPOLIS/TO
REFERENTE : AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Nº 0000693-27.2014.827.2730
APELANTE : SERPOS SERVIÇOS PÓSTUMOS LTDA.
ADVOGADO : LEANDRO CESAR DOS REIS
APELADO : CONCEIÇÃO ALVES GARCIA BENTO
ADVOGADO : EDUARDO ANTONIO MARTINS GUEDES
ÓRGÃO DO TJ : 3ª TURMA DA 1ª CÂMARA CÍVEL
RELATORA : DESEMBARGADORA JACQUELINE ADORNO

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS – NÃO PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, MESMO DIANTE DA QUITAÇÃO DO CONTATO PELA AUTORA – ALEGAÇÃO DE NÃO QUITAÇÃO DO CONTRATO – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DA DEMANDA – CONDENAÇÃO DA RÉ NO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) – RECURSO DA EMPRESA RÉ – ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE DANO MORAL – AFASTADA - RELAÇÃO DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO – NEGATIVA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - ÔNUS DA EMPRESA RÉ – INTELIGÊNCIA DO ART. 333, INCISO II, DO CPC/1973 (COM CORRESPONDÊNCIA NO ART. 373, II, CPC/2015) – QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO DE FORMA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL – MANUTENÇÃO DA QUANTIA ARBITRADA – R\$ 15.000,00 (QUINZE MIL REAIS) – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

1- Registro que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, sobre a qual incidem as normas da Lei nº



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

8.708/1990, Código de Defesa do Consumidor, mais precisamente o preceito contido no caput e §1º, incisos I a III, do artigo 14, que consagra a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços: Na responsabilidade pelo fato do serviço, hipótese objeto da presente demanda, o ônus da prova acerca da inexistência de defeito na prestação da atividade é do fornecedor, a teor do disposto no mesmo artigo 14 do diploma consumerista, §3º, conforme segue:

2- Examinando os autos originários, tenho que a negativa na prestação dos serviços funerários, quando em momento de forte abalo psicológico por parte da autora, eis que acabará de perder sua mãe, traduz prática de ato ilícito pela empresa ré, ora Apelante. A alegação de que a prestação do serviço ocorreu em nome da irmã da autora não merece acolhimento, considerando o momento de fragilidade a que a autora estava acometida, bem como a total quitação do contrato antes da ocorrência do óbito.

3- Não fosse a existência de outro plano funerário em sua família, teria a autora suportado ainda mais dissabores, considerando o falecimento de sua mãe e a falta de prestação dos serviços anteriormente contratados e devidamente quitados.

4- A instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório que lhe era imposto, eis que não prestou e não comprova a prestação dos serviços para a autora, e sim para sua irmã, em outro contrato. Na forma do artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil de 1973 (com correspondência no artigo 373, inciso II, do Novo Código de Processo Civil), a empresa recorrente não comprovou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

5- Igualmente, no que diz respeito ao *quantum* dos danos morais, importa destacar que o montante é baseado no prudente arbítrio judicial. Não existe um critério matemático ou uma tabela para a recompensa do dano sofrido, mas o montante deve representar para a vítima uma satisfação, capaz de amenizar ou suavizar o mal sofrido.

6- Tenho que o *quantum* arbitrado na hipótese, R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo, pois, reparos.

7- Recurso conhecido e improvido.

VOTO

Conforme já relatado, trata-se de **APELAÇÃO CÍVEL** interposta por **SERPOS SERVIÇOS PÓSTUMOS LTDA.** em face da sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Escrivania Cível de Palmeirópolis/TO, nos autos da ação de indenização por danos morais nº 0000693-27.2014.827.2730, que julgou procedente o pedido da autora, condenando a ré no pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), com a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês desde a negativa da prestação de serviços, e correção monetária pelo INPC.

Inconformada com o conteúdo da sentença, a empresa ré apresentou recurso de apelação. Sustenta a improcedência da demanda originária, considerando todo o exarado pelas testemunhas do feito, que demonstram a



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

inocorrência de danos morais a serem indenizados. Afirma ter prontamente atendido a irmã da autora, com plano funerário idêntico ao da autora, não se havendo falar em abalo psicológico ensejador de danos morais. Alternativamente, pugna pela minoração dos danos morais arbitrados.

Os pressupostos processuais foram atendidos, utilizado o recurso cabível, há interesse e legitimidade para recorrer, este é tempestivo, presentes todas as formalidades legais para conhecimento do apelo ora manejado. Assim, verificados os pressupostos legais, conheço do recurso intentado para a análise, em conjunto, das questões de fundo suscitadas.

No mais, destaco o advento do Novo Código de Processo Civil no curso da presente demanda, devem ser aplicadas as regras estabelecidas nos artigos 14 e 1.046 deste diploma, sendo respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada, com a aplicação imediata das disposições do Novo diploma processual civil.

Ao que se colhe dos autos, a presente controvérsia recai quanto à responsabilização da empresa ré sobre o evento danoso que acometeu a autora, ante a negativa na prestação de serviços funerários, mesmo em face da total quitação do contrato entabulado entre as partes pela autora, ora recorrida.

Registro que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, sobre a qual incidem as normas da Lei nº 8.708/1990, Código de Defesa do



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Consumidor, mais precisamente o preceito contido no caput e §1º, incisos I a III, do artigo 14, que consagra a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços:

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.

Na responsabilidade pelo fato do serviço, hipótese objeto da presente demanda, o ônus da prova acerca da inexistência de defeito na prestação da atividade é do fornecedor, a teor do disposto no mesmo artigo 14 do diploma consumerista, §3º, conforme segue:



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

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.

§ 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, para a caracterização de ato ilícito passível de indenização, a conduta da empresa ré deve preencher os requisitos doutrinários, quais sejam a prática de ato ilícito, a existência de dano e o nexo de causalidade entre o ato ilícito e o dano ocorrido.

Examinando os autos originários, tenho que a negativa na prestação dos serviços funerários, quando em momento de forte abalo psicológico por parte da autora, eis que acabará de perder sua mãe, traduz prática de ato ilícito pela empresa ré, ora Apelante. A alegação de que a prestação do serviço ocorreu em nome da irmã da autora não merece acolhimento, considerando o momento de fragilidade a que a autora estava acometida, bem como a total quitação do contrato antes da ocorrência do óbito.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

A empresa ora recorrente, descuidando-se do dever de cautela oriundo da atividade que desenvolve, aparentemente não fez o necessário. Cabia à empresa a conferência dos dados da autora, considerando a quitação do contrato antes do óbito de sua mãe, e não a simples negativa no atendimento.

Não fosse a existência de outro plano funerário em sua família, teria a autora suportado ainda mais dissabores, considerando o falecimento de sua mãe e a falta de prestação dos serviços anteriormente contratados e devidamente quitados.

Foi a inobservância do dever de cautela que gerou à empresa ré, ora Apelante, o dever de indenizar. A instituição assumiu os riscos de sua conduta. Cabia à ela, na condição de fornecedor de serviços, o dever de diligência, empregando medidas mais eficientes para a análise dos dados dos consumidores e a prestação dos serviços, especialmente considerando o tipo de atividade que desenvolve, de modo que fosse evitados os constrangimentos à autora, que durante todo o tempo mostrou-se diligente. A própria empresa comprova a quitação do contrato e a não prestação do serviço, eis que afirma ter prestado o serviço em nome da irmã da ora recorrida.

Deste modo, considerando sua conduta, tem-se a presença dos pressupostos caracterizadores da responsabilidade civil e, por consequência, o dever de indenizar. Cabia à empresa ré, ora recorrente, o ônus probatório, ante a necessária inversão do ônus da prova nas relações de consumo.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Porém, a instituição financeira não se desincumbiu do ônus probatório que lhe era imposto, eis que não prestou e não comprova a prestação dos serviços para a autora, e sim para sua irmã, em outro contrato. Na forma do artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil de 1973 (com correspondência no artigo 373, inciso II, do Novo Código de Processo Civil), a empresa recorrente não comprovou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora.

Do conjunto probatório dos autos, portanto, resulta inquestionável o defeito no serviço, pois não ofereceu a segurança que o consumidor deveria legitimamente esperar.

Ao confirmar a não prestação dos serviços para a autora, reafirmando ter prestado os serviços para sua irmã em outra contratação, houve falha na prestação do serviço imputável à empresa Apelante, que deve responder pelos danos causados à parte demandante.

Ademais, evidente que esse defeito na prestação de serviços acarretou abalo à integridade moral da parte demandante, em um momento de grande fragilidade da vida, que é a perda de um ente querido, especialmente sua mãe, a autora/recorrente ficou exposta à situação vexatória e injusta, havendo claro nexo causal entre o defeito e dos danos *in re ipsa* sofridos pela parte requerente.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Deste modo não se está diante de mero dissabor da vida moderna ou de simples percalços a que estão sujeitos todas as pessoas inseridas em uma sociedade, tendo em vista que os incômodos sofridos pela parte autora ultrapassaram os limites daqueles que podem – e devem – ser absorvidos pelo consumidor. O dano moral, portanto, se mostrou evidente, devendo a empresa ré ser condenada ao pagamento de reparação por danos morais.

Logo, uma vez configurado o dever de indenizar, resta verificar se o *quantum* indenizatório, arbitrado pelo juízo *a quo* está em conformidade com as peculiaridades da causa.

Igualmente, no que diz respeito ao *quantum* dos danos morais, importa destacar que o montante é baseado no prudente arbítrio judicial. Não existe um critério matemático ou uma tabela para a recompensa do dano sofrido, mas o montante deve representar para a vítima uma satisfação, capaz de amenizar ou suavizar o mal sofrido.

Ora, na fixação do *quantum* indenizatório, além do nexo de causalidade, devem-se levar em conta os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, sem, contudo, implicar em seu enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo deve ser de tal monta que sirva de punição e de desestímulo às instituições financeiras.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Deste modo, tenho que o *quantum* arbitrado na hipótese, R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo, pois, reparos.

Neste sentido:

Ementa: Indenização. Danos morais e materiais. Contrato de assistência funerária. Modalidade convênio. Óbito do beneficiário. Solicitação da prestação dos serviços pactuados. Incúria da empresa. Necessidade dos familiares socorrer-se doutra empresa do ramo para sepultar o de cujus. Revelia. Oitiva de testemunhas. Relato da angústia sofrida pelos familiares no intuito de velar o falecido. Procedência da ação. Relação de consumo caracterizada. Provas documentais e orais aptas a ensejar a expiação. Danos morais e materiais mantidos no quantum fixado visando ressarcir os dissabores ocorridos no momento mais infeliz da vida das pessoas a despedida de um ente querido. Contrária à orientação desta Colenda Câmara e, em caráter excepcional, mantenho a condenação de R\$ 15.000,00 por danos morais. Valor com alicerce no primado da razoabilidade e proporcionalidade. Verba a título de danos morais remanesceu professada com equilíbrio.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Sucumbência dosada com sabedoria. Sentença mantida. Recurso improvido. Recurso adesivo. Brado de majoração do quantum indenizatório. Valor suficiente a compensar os dissabores sem descurar da imperfeição do enriquecimento ilícito e do comando de aperfeiçoamento das rotinas operacionais a fim de inibir a recidiva. Sentença com discreto reparo apenas na incidência da correção do dano material. Recurso adesivo parcialmente provido (TJ-SP, APL 141737920088260606 SP 0014173-79.2008.8.26.0606, Relator Sérgio Rui, 24^a Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, julgado em 16/05/2012).

Ementa: DECISAO: ACORDAM os Desembargadores integrantes da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por unanimidade, em conhecer em parte e negar provimento ao recurso, nos termos do voto. EMENTA: Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Concessão de uso de terreno para construção de sepultura. Revogação sem prévio aviso. Restos mortais do genitor da autora alocados em local desconhecido. Danos morais configurados. Valor condizente com a realidade dos autos. Correção monetária. Termo inicial. Arbitramento.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

Falta de interesse recursal. Não conhecimento. Juros de mora. Início. Citação. Responsabilidade contratual. Recurso conhecido em parte e desprovido. 1. Extrai-se dos autos que a ACESF - Administração dos Cemitérios e Serviços Funerários de Londrina, não se desincumbiu do ônus de provar que promoveu, efetivamente, a notificação da autora para que procedesse às obras e serviços pertinentes. 2. Considerando a realidade dos autos, a importância de R\$15.000,00 (quinze mil reais), a título de indenização por danos morais é adequada e proporcional à gravidade da ofensa. 3. "(...) os juros de mora na responsabilidade contratual incidem desde a citação." (STJ-3^aT. - AgRg no AREsp 530407/RS - J.16/09/14) 4. A sentença estabeleceu que o termo inicial da correção monetária é o arbitramento da indenização em danos morais, tendo o recorrente pleiteado o mesmo em suas razões recursais, de forma que ausente interesse recursal neste ponto (TJPR - 3^a C.Cível - AC - 1267116-4 - Relator: Hélio Henrique Lopes Fernandes Lima - Julgado em 16.12.2014).

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. ATRASO NO SEPULTAMENTO DE ENTE QUERIDO. AUSÊNCIA DA



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

CAIXA DE CONCRETO NECESSÁRIA À UTILIZAÇÃO DO JAZIGO. PAGAMENTO DO PREÇO PELO DE CUJUS. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL EXCLUSIVAMENTE IMPUTÁVEL À ADMINISTRAÇÃO DO CEMITÉRIO. VALOR IRRISÓRIO DA INDENIZAÇÃO. MAJORAÇÃO. CABIMENTO. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DA JUSTIÇA DEFERIDA À PARTE RÉ. PRECLUSÃO. HONORÁRIOS. ADEQUAÇÃO DO PERCENTUAL FIXADO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. TERMO A QUO: CITAÇÃO E PROLAÇÃO DA SENTENÇA, RESPECTIVAMENTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I - Ação ajuizada pelo filho do de cujus, adquirente de jazigo perpétuo nos idos de 1989, em razão de atraso no dia do sepultamento do falecido pai, ante a constatação da inexistência da caixa de concreto indispensável à utilização do abrigo funerário. II - Obrigação contratual inadimplida pelo cemitério, o qual, nada obstante tenha recebido o preço do serviço pela construção da caixa de concreto no momento da venda do jazigo, não procedeu à construção, somente vindo a fazê-lo a poucas horas da hora agendada para o sepultamento, causando desnecessário atraso na finalização do ritual e sofrimento



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

considerável aos familiares do falecido. Dano moral caracterizado e não questionado, haja vista a não interposição de apelação pelo vencido. III - É irrisório o valor de R\$2.500,00 fixado a título de indenização, haja vista a evidente mora contratual do cemitério e as peculiaridades do caso concreto. Majoração da verba para R\$15.000,00. Arts. 944 e 945, do Código Civil. IV - Deferida a gratuidade da Justiça à parte ré em audiência e não interposto, a tempo e modo, qualquer recurso pela parte interessada, verifica-se a preclusão da matéria, vedada a sua análise em sede de apelação. V - Observados os critérios constantes do art. 20, do CPC/73 então vigente, incabível a majoração do percentual de 10% fixado a título de honorários advocatícios. VI - Em se tratando de responsabilidade civil contratual, o termo a quo dos juros de mora é a citação e, da correção monetária, a data da prolação da sentença. Precedentes do STJ. (TJ-BA, AP nº: 0323182-07.2012.8.05.0001, Relator: Arnaldo Freire Franco, Quarta Câmara Cível, Publicado em: 09/06/2016).

Ex positis, pelas razões acima expendidas conheço do recurso, por presentes os requisitos de admissibilidade, e **NEGO-LHE PROVIMENTO** para manter incólume a sentença proferida na instância singela.



ESTADO DO TOCANTINS
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
GAB. DES^a. JACQUELINE ADORNO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0017402-93.2015.827.9200

É o meu voto que submeto a apreciação da 3ª Turma Julgadora da 1ª Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins.

Palmas/TO, de março de 2017.

**DESEMBARGADORA JACQUELINE ADORNO
RELATORA**