

Fls.

**Processo: 0102062-81.2021.8.19.0001**

## Processo Eletrônico

Classe/Assunto: Ação Civil Pública - Cláusulas Abusivas/Direito do Consumidor

Autor: MINISTÉRIO PÚBLICO  
Réu: CONCESSIONARIA REVIVER S.A.  
Réu: REVIVER PLANO DE ASSISTENCIA FUNERAL LTDA  
Réu: BANCO SANTANDER BRASIL S A

---

Nesta data, faço os autos conclusos ao MM. Dr. Juiz  
Elisabete da Silva Franco

Em 30/09/2024

### Sentença

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO propôs a presente ação civil pública em face de CONCESSIONÁRIA REVIVER S.A., REVIVER PLANO DE ASSISTÊNCIA FUNERAL LTDA., e BANCO SANTANDER S.A., na qual alega que as concessionárias de cemitérios públicos do Município vinham cobrando de todos os titulares de direito de uso de jazigos perpétuos tarifa anual de administração, manutenção e conservação dos nosocômios, encargo popularmente denominada "taxa de manutenção". Afirma que diante das crescentes manifestações de antigos titulares irrisignados com a exigência da contribuição, ajuizou representação direta de inconstitucionalidade do art. 141, caput e art. 240, inciso XXI do referido decreto, tendo o Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro declarado a inconstitucionalidade parcial, sem redução de texto, dos dispositivos impugnados, excluindo a aplicação da cobrança de tarifa anual e manutenção e conservação de cemitérios públicos aos contratos de concessão de direito real de uso de sepulturas anteriores à vigência do decreto. Houve a modulação dos efeitos para incidirem desde a data do julgamento (29/07/2019), sendo determinado que os valores já pagos não fossem devolvidos, bem como que as quantias pendentes de pagamento não deveriam ser cobradas. Alega que concomitantemente ajuizou ação civil pública também visando a cessação da cobrança de taxa de manutenção de cemitérios, tendo sido proferida decisão que concedeu efeito suspensivo ao recurso e determinado que as concessionárias se abstivessem de efetuar desalijo ósseos e/ou exumações em razão da inadimplência. Afirma que a partir do momento em que se reconheceu a inconstitucionalidade da tarifa, passou a receber representações de consumidores que noticiavam a cobrança de um novo encargo, denominado como "zeladoria" pela 1ª e 2ª rés, inserida diretamente em boleto bancário emitido pelo Banco Santander, tendo instaurado procedimento administrativo para melhor apurar os fatos. Alega que no curso das investigações a concessionária ré esclareceu que a taxa corresponde ao serviço facultativo de embelezamento e conservação de sepulturas, e que criou plano anual para esse tipo de serviço, consistente em i) duas zeladorias pontuais; ii) reparo exclusivo em revestimento/decorativo; iii) higienização mensal de jardineiras e vasos; iv) aparramento de grama mensal; v) arranjo de flores para homenagem especial; e vi) desconto de 30% em impermeabilização dos jazigos e de 15% em benfeitorias, tendo encaminhado mensagens de oferta aos titulares do jazigo. Afirma que os consumidores sustentaram o não recebimento de prévia informação ou esclarecimento sobre a oferta do serviço, seu conteúdo, sua cobrança facultativa e demais termos de prestação. Sustenta estar diante de prática comercial abusiva, e requer a condenação dos réus a se absterem de emitir boletos de proposta para cobrança de

"taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado sem que antes passem a cumprir os requisitos previstos no art. 4º, § 5º da Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil, ou ato normativo substituto, devendo o envio ser necessariamente solicitado expressa e previamente pelo consumidor pelos meios previstos na oferta, sob pena de multa diária no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais); que sejam condenados a restituírem, em dobro, aos seus consumidores, as quantias pagas a título de "taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado, relativa a jazigos de cemitérios públicos, cobradas mediante boleto bancário, bem como aquelas que não cumpram com os requisitos descritos no pedido "b" acima; que sejam os réus condenados a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação; e a condenação dos réus ao pagamento de danos morais e materiais, no sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a ser revertido ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

A petição inicial veio acompanhada dos documentos de fls. 41/369.

A 1ª e 2ª rés apresentaram contestação às fls. 420/441, com os documentos de fls. 442/457, em que afirmam que a tarifa era cobrada dos titulares de jazigos perpétuos e destinada à administração, manutenção e conservação de todo o cemitério e não dos jazigos propriamente ditos. Sustenta que cabe aos titulares de direito de uso sobre os jazigos perpétuos a obrigação de providenciar sua manutenção e conservação, e, para isso, existe o serviço de zeladoria, cujo escopo é realizar a manutenção específica de determinado jazigo. Alega que o serviço é prestado pela Reviver, que levou ao conhecimento dos usuários, encaminhando-lhes mensagens de texto via SMS e informando acerca da existência de novo produto, e a opção de contratação. Alega que até recentemente o serviço era prestado de forma pontual, ou seja, contratava-se a zeladoria em data específica, uma única vez, mas, atualmente, há plano anual de zeladoria, que não é obrigatório, mas sim opcional. Afirma a impossibilidade de restituição em dobro dos serviços, e pugna pela improcedência dos pedidos.

O 3º réu apresentou contestação às fls. 460/476, com os documentos de fls. 477/564, na qual aduz preliminar de ilegitimidade passiva. Afirma que emitiu os boletos cujo preenchimento, emissão e postagem fica a cargo do cliente, ou seja, da Concessionária Reviver, apenas registrando o título da Câmara Interbancária de Pagamentos. Alega que atuava como mero registrador do título, e que não auferiu qualquer vantagem econômica com eventual conduta praticada pelas rés, não possuindo ingerência sobre a modalidade de boleto gerado.

Réplica às fls. 575/605.

Em provas, as partes se manifestaram às fls. 618, 626 e 631.

Decisão saneadora de fls. 636/637 que rejeita a preliminar de ilegitimidade passiva.

É O RELATÓRIO. DECIDO.

O presente feito se encontra apto para julgamento, pois constam dos autos elementos suficientes para o exercício de cognição exauriente, fundada em juízo de certeza, estando a causa madura para a prolação de sentença de mérito definitiva.

A hipótese em exame se amolda ao conceito de relação de consumo, uma vez que as partes da relação jurídica se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor, nos termos do art. 2º e 3º da Lei 8.078/90.

Assim, atenta-se às regras e princípios estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, em especial a boa-fé objetiva, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, além do direito à informação.

Da análise detida dos autos, é possível se concluir pela existência de conduta abusiva dos réus CONCESSIONÁRIA REVIVER S.A., REVIVER PLANO DE ASSISTÊNCIA FUNERAL

LTDA, uma vez que notadamente falharam com o dever de informação, e incorreram em prática abusiva ao cobrar os consumidores por serviços que não anuíram expressamente.

Isso porque, o 1º e 2º réus decidiram prestar serviços específicos de manutenção dos jazigos, com a cobrança de taxa, sem que tenham comprovado a efetiva contratação pelos clientes.

Ressalte-se que, conforme documentos juntados pelos próprios réus, o serviço foi anunciado nos seguintes termos (fl. 447): "Garanta a conservação do seu jazigo perpétuo em nossos cemitérios. Em breve você receberá seu boleto, ou, se preferir, ligue para a central de relacionamento pedindo o parcelamento em até 10x no cartão. Além da conservação, você terá direito a inúmeros benefícios e descontos: 02 Zeladorias Pontuais; 01 Reparo Exclusivo em Revestimento/Decorativo; Higienização Mensal de Jardineiras e Vasos; Aparamento de Grama Mensal; Arranjo de Flores para Homenagem Especial (ex.: Dia das Mães); Desconto de 30% em Impermeabilização do Jazigo e de 15% em Benfeitorias."

Em outra suposta comunicação, a ré afirma "o boleto da Zeladoria Anual do seu jazigo perpétuo venceu em 20/07. Finalize o pagamento usando o código de barras do boleto ou se preferir pague no cartão de crédito pelo 0800 022 1650. Caso tenha pago desconsidere essa mensagem".

Além de não haver a efetiva comprovação de envio das correspondências, e do necessário aceite expresso do serviço a autorizar a emissão da cobrança, a redação dos supostos e-mails não deixa clara a natureza opcional do serviço, parecendo impor ao titular de jazigo a sua contratação.

Constitui prática abusiva, conforme art. 39, III do Código de Defesa do Consumidor, o envio ou entrega ao consumidor, sem solicitação prévia, de qualquer produto ou fornecimento de qualquer serviço.

Em adição, o § único do artigo 39 da Lei 8.078/90 dispõe que, tendo havido a entrega de produto ou fornecimento de serviço sem prévia solicitação do consumidor, os serviços prestados ou os produtos fornecidos equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Ressalte-se, ainda, que a Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil dispõe que:

Art. 4º O boleto de pagamento deverá ser emitido de acordo com modelo preestabelecido e poderá ser apresentado ao pagador por meio físico ou eletrônico.

(...)

§ 5º O modelo de boleto de proposta deverá ter leiaute e dizeres que assegurem ao pagador identificar, com clareza, precisão e objetividade, que:

I - o boleto refere-se à oferta de um produto ou serviço, à proposta de contrato civil ou ao convite para associação, apresentados previamente ao pagador;

II - o pagamento do boleto é facultativo e que o não pagamento não dará causa a protestos, a cobranças judiciais ou extrajudiciais ou à inclusão do nome do pagador em cadastros de restrição ao crédito;

III - o pagador tem o direito de obter, previamente ao pagamento do boleto, todas as informações relacionadas ao produto ou ao serviço ofertado e ao conteúdo do contrato que disciplina os direitos e obrigações entre o pagador e o beneficiário;

IV - o pagamento do boleto significa a aceitação da correspondente obrigação, e a data de vencimento significa, para todos os efeitos legais, o termo final do prazo para sua aceitação."

Nesse sentido, é cediço que 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.

Observa-se que, no presente caso, o 1º e 2º réus não provaram qualquer excludente de

responsabilidade.

Por outro lado, quanto ao BANCO SANTANDER S.A., verifico a ausência de irregularidade em seu agir, já que se limitou a registrar o boleto emitido pelas rés na Câmara Interbancária de Pagamentos, não tendo sido demonstrada qualquer falha na prestação do seu serviço.

Assim, impõe-se a condenação da 1ª e 2ª rés a se absterem de emitir boletos de proposta para cobrança de "taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado sem que antes passem a cumprir os requisitos previstos no art. 4º, § 5º da Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil, ou ato normativo substituto, devendo o envio ser necessariamente solicitado expressa e previamente pelo consumidor pelos meios previstos na oferta.

Merece também acolhimento o pedido de restituição, em dobro, aos consumidores, das quantias pagas a título de "taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado, relativa a jazigos de cemitérios públicos, cobradas mediante boleto bancário que não contrataram expressamente ou não cumpriram os requisitos previstos no art. 4º, § 5º da Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil, na forma do artigo 42, § único do CDC, uma vez que ausente hipótese de engano justificável.

Por outro lado, não vislumbro a existência de danos morais coletivos a serem compensados, uma vez que tal modalidade não se refere a somatória de danos individuais suportados pelos consumidores, mas uma modalidade nova de dano, cujo objeto é a violação do direito da coletividade considerada em si mesma vítima de uma ação danosa do fornecedor.

No presente caso, não se verifica conduta antijurídica que afeta intoleravelmente valores e interesses coletivos fundamentais mediante conduta maculada de grave lesão a justificar a compensação por danos morais coletivos.

Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, extinguindo o feito com resolução do mérito na forma do art. 487, I do CPC, para:

- a) Condenar o 1º e 2º réus a se absterem de emitir boletos de proposta para cobrança de "taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado sem que antes passem a cumprir os requisitos previstos no art. 4º, § 5º da Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil, ou ato normativo substituto, devendo o envio ser necessariamente solicitado expressa e previamente pelo consumidor pelos meios previstos na oferta, sob pena de multa no valor correspondente ao triplo de cada cobrança indevida;
- b) Condenar o 1º e 2º réus, solidariamente à restituição, em dobro, aos seus consumidores, as quantias pagas a título de "taxa de zeladoria" ou serviço assemelhado, relativa a jazigos de cemitérios públicos, cobradas mediante boleto bancário que não contrataram expressamente ou não cumpriram os requisitos previstos no art. 4º, § 5º da Circular nº 3.598/13 do Banco Central do Brasil;

Julgo improcedente o pedido de danos morais.

Julgo improcedentes os pedidos em face do réu BANCO BRADESCO S.A.

Condeno o 1º e 2º réus nas custas processuais. Sem condenação em honorários advocatícios, em razão do disposto no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e de acordo com o decidido pelo STJ no AgInt no REsp 2.049.000/SP e AgInt no REsp 2.116.980/BA.

Na forma do inciso I do art. 207 do Código de Normas da Corregedoria Geral de Justiça, ficam as partes cientes de que os autos serão remetidos à Central de Arquivamento.

Certificado quanto ao trânsito em julgado, não havendo requerimento das partes, dê-se baixa e arquivem-se, encaminhando-se ao DIPEA.

P.R.I

Rio de Janeiro, 29/10/2024.

**Elisabete da Silva Franco - Juiz em Exercício**

---

Autos recebidos do MM. Dr. Juiz

Elisabete da Silva Franco

Em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Código de Autenticação: **4ZCM.JJ7M.LM9Z.MP34**

Este código pode ser verificado em: [www.tjrj.jus.br](http://www.tjrj.jus.br) – Serviços – Validação de documentos