

RE: Procedimento Administrativo de Atendimento nº 2605056400100055301 - José Rodrigues e Companhia Brasileira de Planos Funerários S/A

De : Thais Araujo | HCLB Advogados <thais.araujo@hclb.com> sex., 24 de jul. de 2026 16:31
Assunto : RE: Procedimento Administrativo de Atendimento nº 2605056400100055301 - José Rodrigues e Companhia Brasileira de Planos Funerários S/A 12 anexos
Para : protocolo_procon <protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>
Cc : Edésio Pitombeira | HCLB Advogados <edesio.pitombeira@hclb.com>, Fernanda Lobo | HCLB Advogados <fernanda.lobo@hclb.com>

À Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) de Maracanaú/CE.

Prezados(as), boa tarde.

Na qualidade de procuradores da **COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERÁRIOS S.A. (CBPF)**, inscrita no CNPJ nº 26.366.052/0001-70, apresentamos novamente, tempestivamente, a anexa **defesa administrativa**, acompanhada dos respectivos documentos comprobatórios, relativa à reclamação formulada por **JOSÉ RODRIGUES DE LIMA**, registrada sob o **Atendimento nº 2605056400100055301**.

Informamos, ainda, que a empresa estará devidamente representada na audiência designada para o dia 30/07/2026, às 11h00, razão pela qual requeremos a juntada integral dos documentos ora encaminhados, para que produzam seus regulares efeitos legais e administrativos.

Documentos anexos:

1. Defesa Administrativa;
2. Estatuto Social da Empresa e Ata de eleição da Diretoria
3. Procuração
4. Subtabelação
5. Instrumento contratual de prestação de serviços
6. Histórico financeiro
7. Termo de Renegociação
8. Carta de Preposição outorgando poderes a Sra. Elida Kelly

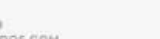
Solicita-se, por gentileza, a confirmação do recebimento desta comunicação e dos documentos encaminhados.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,



THAÍS ARAUJO
CIVIL
05 99202-6339
HCLBADVOGADOS.COM





HCLB
ADVOGADOS



Ao Ilmo(a). Sr(a). Diretor(a) Executivo(a) do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú/CE.

Atendimento nº 2605056400100055301

COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERÁRIOS S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 26.366.052/0001-70, com sede na Avenida Brasília, nº 1095, Lojas 2, 3 e 6, Bairro São Benedito, CEP 33.120-563, Santa Luzia/MG, consoante ato constitutivo (**Doc. 01 – Estatuto Social**), vem, tempestiva e respeitosamente, por intermédio de seus advogados infra-assinados (**Docs. 02 e 03 – Procuração e Substabelecimento**), apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA**, com fundamento no art. 33, §1º, do Decreto Federal nº 2.181/97 e no art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor, em atenção ao Termo de Notificação de Audiência referente ao Atendimento nº 2605056400100055301, registrado por **JOSÉ RODRIGUES DE LIMA**, o que faz com fulcro nos fundamentos fáticos e jurídicos a seguir delineados.

I. Da tempestividade.

1. A presente Defesa Administrativa é tempestiva, conforme se verifica a partir dos marcos do procedimento administrativo. A Notificação para Comparecimento em Audiência e Apresentação de Defesa foi recebida pela Reclamada em 09/06/2026.
2. Nos termos do item 13 do Termo de Notificação de Audiência, a defesa escrita poderá ser apresentada previamente ou no prazo de até 10 dias úteis após a audiência, designada para o dia 29/06/2026.
3. Considerando o termo inicial acima indicado e a data de protocolo da presente manifestação, verifica-se que a defesa foi apresentada dentro do prazo concedido pelo órgão de proteção e defesa do consumidor.
4. Diante disso, requer-se o regular recebimento da presente Defesa Administrativa, com o consequente processamento nos termos da legislação aplicável.



HCLB
ADVOGADOS



II. Da síntese da reclamação.

5. Trata-se, na origem, de Reclamação Administrativa formulada pelo Sr. José Rodrigues de Lima, doravante denominado Reclamante, em face das Reclamadas, por meio da qual pleiteia o estorno integral dos valores pagos durante a vigência do plano funerário.

6. Conforme narrado na reclamação, o Reclamante afirma que compareceu à unidade de atendimento das Reclamadas, ocasião em que foi informado da existência de pendências financeiras correspondentes a duas parcelas supostamente em aberto. Sustenta que, embora mantivesse a quitação regular das mensalidades do plano, solicitou a emissão dos respectivos boletos e promoveu o pagamento imediato dos valores indicados.

7. Relata, ainda, que, após a quitação, foi solicitado a assinar um documento, sem que lhe fosse disponibilizada cópia da via assinada. Aduz que, posteriormente, foi informado de que não mais faria jus à utilização dos benefícios previstos no plano funerário contratado.

8. Com fundamento nessa narrativa, requer o estorno integral de todos os valores pagos ao longo da vigência do contrato.

9. Todavia, conforme será demonstrado nos tópicos subsequentes, a pretensão deduzida pelo Reclamante não encontra amparo na realidade dos fatos nem nos registros documentais e sistêmicos mantidos pelas Reclamadas, razão pela qual se faz necessária a reconstituição da dinâmica dos acontecimentos, a fim de esclarecer a regularidade da atuação empresarial e afastar as alegações formuladas na presente reclamação administrativa.

III. Da realidade dos fatos.

10. O Sr. José Rodrigues de Lima aderiu ao Plano Zelo Total, na modalidade **Troca**, em 11 de julho de 2025, sob a inscrição nº 23173509, mediante aceite eletrônico formalizado por meio de aplicativo de mensagens. O contrato foi celebrado com mensalidade-base de R\$ 46,00 (quarenta e seis reais), acrescida de R\$ 6,00 (seis reais) referentes à inclusão de dependente em categoria específica, perfazendo prestação mensal total de R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais).

11. O referido plano assegura a prestação de serviços de assistência funerária ao Contratante e aos seus 11 (onze) dependentes, observados os períodos de carência e as demais condições livremente pactuadas entre as partes, em conformidade com a Lei Federal nº 13.261/2016.



HCLB
ADVOGADOS



12. O histórico financeiro do contrato evidencia que, a partir dos últimos meses de 2025, o Reclamante passou a apresentar sucessivos atrasos no pagamento das mensalidades, conforme demonstram os registros extraídos do sistema interno da Reclamada (Doc. 05). A parcela de novembro de 2025, com vencimento em 11/11/2025, foi quitada apenas em 04/12/2025, após 23 (vinte e três) dias de atraso. A mensalidade de dezembro de 2025, vencida em 11/12/2025, foi adimplida em 08/01/2026, com mora de 28 (vinte e oito) dias. A parcela de janeiro de 2026, vencida em 11/01/2026, foi paga em 07/02/2026, após 27 (vinte e sete) dias. A mensalidade de fevereiro de 2026, vencida em 11/02/2026, somente foi quitada em 08/04/2026, acumulando 56 (cinquenta e seis) dias de atraso. Por sua vez, a parcela de março de 2026 permaneceu inadimplida até 14/05/2026, quando foi finalmente paga com 64 (sessenta e quatro) dias de mora.

13. Verifica-se, portanto, que a inadimplência não decorreu de evento isolado, mas de comportamento reiterado e progressivamente agravado, caracterizado por atrasos sucessivos que culminaram na coexistência de **três mensalidades vencidas e não quitadas**, correspondentes aos meses de março, abril e maio de 2026. Cumpre destacar, ainda, que a última mensalidade integralmente adimplida dentro do vencimento contratual correspondeu ao mês de outubro de 2025, circunstância suficiente para caracterizar a hipótese contratualmente prevista para suspensão da cobertura.

14. Diante desse cenário de inadimplemento prolongado, o contrato foi regularmente suspenso, em estrita observância à Cláusula Décima, item 10.1, do Contrato Padrão de Prestação de Serviços, a qual estabelece a suspensão da cobertura quando transcorridos 90 (noventa) dias da última mensalidade integralmente quitada.

15. Em 14 de maio de 2026, o Reclamante compareceu à unidade administrativa da Reclamada, situada no Município de Maracanaú/CE. Na oportunidade, foi devidamente informado acerca da situação contratual, sendo-lhe esclarecido que a suspensão do plano decorria da existência de três mensalidades em aberto, correspondentes aos meses de março, abril e maio de 2026, bem como de que a reativação da cobertura dependia da regularização das pendências financeiras e da observância do período de carência de 30 (trinta) dias previsto na Cláusula 10.1.1 do contrato.

16. Considerando a relevância das informações prestadas, a colaboradora responsável pelo atendimento dedicou especial atenção aos esclarecimentos, reiterando as explicações sempre que necessário, até assegurar a plena compreensão da situação contratual. Ao término do atendimento, a conduta e as manifestações do próprio Reclamante demonstraram que



HCLB
ADVOGADOS



havia compreendido as condições para reativação do plano, especialmente quanto à incidência do novo período de carência decorrente da inadimplência.

17. Na mesma ocasião, o Reclamante efetuou o pagamento da mensalidade referente ao mês de março de 2026, no valor de R\$ 46,00 (quarenta e seis reais), e firmou o **Termo de Renegociação de Carência** (Doc. 06), por meio do qual reconheceu expressamente que o contrato se encontrava suspenso em razão de inadimplência superior a 60 (sessenta) dias e declarou ciência de que a reativação da cobertura estaria condicionada ao cumprimento de **novo período de carência de 30 (trinta) dias**, com término previsto para 15 de junho de 2026. Na oportunidade, a respectiva via destinada ao consumidor foi regularmente disponibilizada ao Reclamante.

18. Posteriormente, em 21 de maio de 2026, apenas 7 (sete) dias após a celebração da renegociação e, portanto, ainda durante o curso do período de carência, o Reclamante retornou à unidade administrativa, efetuou o pagamento conjunto das mensalidades correspondentes aos meses de abril e maio de 2026, no valor total de R\$ 92,00 (noventa e dois reais), e informou o falecimento de familiar, manifestando interesse na utilização dos serviços funerários.

19. Diante dessa comunicação, a recepcionista da unidade, cujas atribuições se restringem às atividades administrativas, limitou-se a informar que o contrato permanecia submetido ao período de carência e orientou o Reclamante a estabelecer contato diretamente com o setor funerário da empresa, fornecendo-lhe os respectivos canais de atendimento, para que a situação fosse analisada pelo departamento operacional competente.

20. Todavia, a apuração interna realizada pela Reclamada demonstra que não houve qualquer registro de acionamento formal dos serviços funerários em nome do Reclamante na referida data. Os únicos atendimentos operacionais registrados naquele período dizem respeito a clientes que já se encontravam em acompanhamento pelo setor cerimonial, inexistindo qualquer solicitação vinculada ao contrato objeto da presente reclamação. Tal circunstância evidencia que, embora devidamente orientado, não há elementos que indiquem o efetivo acionamento do setor responsável pelos serviços funerários.

21. Dias depois, em 25 de maio de 2026, o Reclamante apresentou a presente reclamação administrativa perante este PROCON, oportunidade em que passou a pleitear o estorno integral dos valores pagos durante a vigência do contrato.



HCLB
ADVOGADOS



22. Esclarecida a dinâmica dos fatos à luz dos registros documentais e sistêmicos da Reclamada, passa-se ao exame dos fundamentos jurídicos aplicáveis ao caso concreto, os quais demonstram a regularidade da conduta adotada e a improcedência da presente reclamação administrativa.

IV. Preliminarmente.

a) Da Boa-Fé Contratual e da Conduta Cooperativa da Reclamada.

23. Antes de ingressar no exame do mérito propriamente dito, reputa a Reclamada necessário contextualizar a conduta que adotou ao longo de toda a relação contratual com o Sr. José Rodrigues de Lima, a fim de que os fatos sejam apreciados sob a perspectiva adequada.

24. A atuação da Reclamada, ao longo de toda a relação mantida com o Reclamante, observou os deveres anexos decorrentes da boa-fé objetiva e do princípio da transparência que rege as relações de consumo, nos termos dos arts. 4º, caput, e 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor. Em todas as oportunidades de atendimento, foram prestadas informações claras e suficientes acerca da situação contratual, em estrita observância ao dever de informação imposto ao fornecedor.

25. No atendimento realizado em 14 de maio de 2026, o Reclamante foi informado sobre a suspensão do plano em razão da inadimplência, sobre a necessidade de regularização das parcelas em aberto e acerca da incidência do período de carência contratualmente previsto para a reativação da cobertura. Considerando a necessidade de assegurar a adequada compreensão dessas informações, a colaboradora responsável reiterou os esclarecimentos sempre que necessário, certificando-se de que o Reclamante compreendesse as consequências da renegociação antes da formalização do respectivo termo.

26. Na mesma linha, quando do novo atendimento realizado em 21 de maio de 2026, após ser comunicado o falecimento de familiar, a recepcionista da unidade administrativa esclareceu que o contrato permanecia submetido ao período de carência e orientou o Reclamante a contatar diretamente o setor funerário, fornecendo-lhe os canais de atendimento competentes para análise da situação pelo departamento operacional responsável.

27. O conjunto dessas circunstâncias evidencia que a Reclamada atuou de forma diligente, transparente e colaborativa durante toda a relação estabelecida com o Reclamante, prestando os esclarecimentos pertinentes e adotando as providências compatíveis com as atribuições de seus colaboradores e com as disposições contratuais aplicáveis ao caso.



HCLB
ADVOGADOS



28. Evidencia-se, assim, que a Reclamada observou, em todos os momentos, os deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva, inexistindo qualquer omissão ou conduta apta a caracterizar falha na prestação do serviço, conforme será demonstrado nos fundamentos jurídicos a seguir expostos.

V. Do mérito.

a) Do Exercício Regular de Direito: Legitimidade da Suspensão e da Carência por Inadimplência.

29. A suspensão da cobertura assistencial e a incidência do período de carência por inadimplência decorrem do exercício regular de direito, nos termos do art. 188, inciso I, do Código Civil, constituindo consequência direta da aplicação das cláusulas livremente pactuadas entre as partes.

30. Com efeito, a Cláusula 10.1 do Contrato Padrão de Prestação de Serviços (Doc. 04) estabelece que o contratante que permanecer inadimplente por período superior a 90 (noventa) dias contados da última mensalidade integralmente quitada terá os serviços suspensos.

31. A Cláusula 10.1.1, por sua vez, prevê que a reativação da cobertura somente ocorrerá após o decurso de 30 (trinta) dias da quitação dos débitos pendentes, período definido contratualmente como "Carência por Inadimplência", cujo conceito também se encontra previsto na Cláusula 2.1, alínea "i", do instrumento contratual.

32. No caso concreto, os registros financeiros demonstram que o Reclamante permaneceu em situação de inadimplência reiterada desde o final de 2025, acumulando sucessivos atrasos que culminaram na coexistência de três mensalidades vencidas e não quitadas. Considerando que a última mensalidade paga dentro do vencimento correspondeu ao mês de outubro de 2025, mostra-se incontroverso que, em maio de 2026, já havia sido ultrapassado o prazo contratualmente previsto para a suspensão da cobertura.

33. A suspensão do contrato, portanto, não decorreu de ato discricionário ou arbitrário da Reclamada, mas da **incidência automática de cláusula contratual previamente estabelecida e de pleno conhecimento do Reclamante**, cuja aplicação resultou exclusivamente do descumprimento das obrigações assumidas.

34. A autonomia privada, consagrada no art. 421 do Código Civil, assegura aos contratantes a liberdade de definir o conteúdo de seus ajustes. Por sua vez, o art. 421-A, incluído



HCLB
ADVOGADOS



pela Lei 13.874/2019 (Lei de Liberdade Econômica), estabelece que as partes negociantes poderão estabelecer parâmetros objetivos para a interpretação das cláusulas e a alocação de riscos, prevalecendo o pactuado. Esses dispositivos, conjugados com o princípio da boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil), impõem que o acordo livremente celebrado vincule ambas as partes, não podendo ser unilateralmente desconstituído por mero arrependimento.

35. Também não procede qualquer alegação de abusividade quanto à denominada carência por inadimplência. Referido instituto não possui natureza sancionatória, tampouco configura penalidade imposta ao consumidor, consistindo em mecanismo destinado à preservação do **equilíbrio econômico e atuarial** inerente aos contratos de assistência funerária, cuja viabilidade financeira depende da regularidade das contribuições de todos os participantes do sistema mutualista.

36. Importa distinguir, neste ponto, a carência de reativação da renovação abusiva de carência inicial, vedada pelo art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. A carência inicial é imposta unilateralmente pela fornecedora no momento da contratação, como condição geral do plano. A carência de reativação, diferentemente, decorre de renegociação bilateral em contexto específico: o consumidor, por fato a ele imputável (inadimplência superior a 60 dias), deu causa à suspensão do contrato e, ao renegociar, aceitou condição proporcional para o restabelecimento da cobertura. Não se trata de renovação de carência, mas de condição específica de reativação, aceita voluntariamente como contrapartida da preservação do vínculo contratual.

37. No caso em exame, a Reclamada adotou cautela ainda maior do que aquela exigida pelas disposições contratuais. Além de prestar ao Reclamante todos os esclarecimentos pertinentes acerca da suspensão do plano e das condições para sua reativação, formalizou o **Termo de Renegociação de Carência** (Doc. 06), no qual restaram expressamente consignadas as condições para o restabelecimento da cobertura, com declaração inequívoca de ciência e concordância do consumidor, atestada em assinatura.

38. A finalidade desse período de carência consiste em impedir que contratos permaneçam longos períodos sem contribuição e sejam reativados apenas em razão da iminência da utilização dos serviços, hipótese que comprometeria a sustentabilidade do sistema e acarretaria desequilíbrio em prejuízo da coletividade de contratantes adimplentes. Trata-se, portanto, de mecanismo proporcional e compatível com a natureza mutualista da assistência funerária, não configurando vantagem exagerada ou cláusula abusiva, na forma do art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.



HCLB
ADVOGADOS



39. Cumpre destacar, ainda, que a Lei Federal nº 13.261/2016 disciplina a assistência funerária como atividade voltada à disponibilização permanente de estrutura destinada à prestação dos serviços contratados. Nesse contexto, as mensalidades pagas pelo Reclamante remuneraram a manutenção dessa estrutura durante todo o período em que o contrato permaneceu regularmente ativo, não se vinculando exclusivamente à ocorrência de evento morte.

40. Não bastasse isso, o período de 30 (trinta) dias previsto para a carência por inadimplência representa a menor carência estabelecida no próprio contrato, sendo inferior, inclusive, à carência inicial de adesão e àquela incidente sobre a inclusão de determinados dependentes. Tal circunstância evidencia que o instrumento contratual adotou **solução proporcional e menos gravosa ao consumidor** que busca regularizar sua situação contratual.

41. Diante desse contexto, verifica-se que tanto a suspensão da cobertura quanto a incidência da carência por inadimplência decorreram da regular aplicação das disposições contratuais, inexistindo qualquer ilegalidade, abuso ou falha na prestação dos serviços apta a justificar a pretensão deduzida pelo Reclamante.

b) Da validade do Termo de Renegociação e da inequívoca ciência do Reclamante.

42. O Termo de Renegociação de Carência (Doc. 06), firmado em 14 de maio de 2026, constitui instrumento plenamente válido e eficaz, por meio do qual foram formalizadas as condições para reativação do plano de assistência funerária, mediante manifestação de vontade livre, consciente e expressa do Reclamante.

43. No referido documento, o Reclamante, devidamente identificado por seus dados pessoais e pelo número do contrato nº 23173509, declarou ciência de que o plano se encontrava suspenso em razão da inadimplência, reconheceu a incidência de novo período de carência de 30 (trinta) dias para utilização dos serviços funerários e consignou que referido prazo seria contado da data da quitação da renegociação, com término previsto para 15 de junho de 2026. O instrumento foi regularmente subscrito pelas partes e registra, ainda, o pagamento da mensalidade correspondente ao mês de março de 2026.

44. O negócio jurídico, portanto, preenche todos os requisitos de validade previstos no art. 104 do Código Civil, porquanto celebrado por agente capaz, tendo por objeto lícito e mediante forma admitida em direito. A manifestação de vontade do Reclamante foi



HCLB
ADVOGADOS



exteriorizada por escrito, após atendimento presencial em que lhe foram prestados todos os esclarecimentos necessários acerca da situação contratual.

45. Não há, ademais, qualquer elemento apto a evidenciar eventual vício de consentimento. Ao contrário, o conjunto probatório demonstra que o Reclamante recebeu informações claras acerca da suspensão do plano, das condições para sua reativação e da incidência do novo período de carência, circunstâncias posteriormente ratificadas mediante a assinatura do Termo de Renegociação. Sua postura durante o atendimento também revelou compreensão da situação contratual, inexistindo qualquer indicativo de erro, coação, dolo ou outro vício capaz de comprometer a validade da declaração de vontade.

46. Também não prospera eventual alegação fundada na condição etária do Reclamante. O ordenamento jurídico brasileiro não estabelece presunção de incapacidade em razão da idade, sendo a capacidade civil restringida apenas nas hipóteses expressamente previstas nos arts. 3º e 4º do Código Civil, nenhuma das quais se verifica no caso concreto. O Estatuto do Idoso, por sua vez, confere proteção especial à pessoa idosa sem afastar sua autonomia privada, não podendo ser invocado para infirmar, sem qualquer elemento concreto, negócio jurídico regularmente celebrado por pessoa plenamente capaz.

47. Igualmente não merece acolhida a alegação de que o Reclamante não teria recebido cópia do Termo de Renegociação. Conforme relato circunstanciado da colaboradora responsável pelo atendimento, a via destinada ao consumidor foi **regularmente entregue ao término da assinatura do documento**. Ainda que se admitisse, apenas por hipótese argumentativa, situação diversa, tal circunstância não teria o condão de invalidar o negócio jurídico, porquanto a entrega da via constitui providência acessória, sem repercussão sobre os requisitos de existência e validade do ato previstos no art. 104 do Código Civil.

48. Subsidiariamente, caso se entenda necessária a comprovação material da entrega da via do Termo ao Reclamante, cumpre observar que tal exigência implicaria impor à Reclamada a produção de prova de fato materialmente impossível. A entrega de documento físico em atendimento presencial constitui ato instantâneo que, por sua natureza, não deixa registro autônomo, inexistindo exigência legal de emissão de recibo específico para comprovação de sua tradição. Incide, assim, a vedação à *probatio diabolica*, devendo ser observado o disposto no art. 373, § 1º, do Código de Processo Civil.

49. No caso concreto, a Reclamada produziu toda a prova que lhe era razoavelmente exigível, consistente no Termo de Renegociação regularmente assinado, no relato da



HCLB
ADVOGADOS



colaboradora responsável pelo atendimento e nos demais elementos que evidenciam a ciência do Reclamante acerca das condições pactuadas. À míngua de qualquer elemento que infirme esse conjunto probatório, deve prevalecer a presunção de regularidade do procedimento adotado, inclusive quanto à entrega da via destinada ao consumidor.

50. Dessa forma, eventual exigência de comprovação material da entrega física da via contratual implicaria impor à Reclamada a produção de prova de fato instantâneo cuja demonstração objetiva se revela inviável. A tradição manual de documentos em atendimentos presenciais, por sua própria natureza, não deixa registro autônomo, inexistindo exigência legal de emissão de recibo específico para comprovação desse ato. Nessa perspectiva, a controvérsia deve ser apreciada à luz do conjunto probatório disponível, composto pelo Termo regularmente assinado, pelos registros do atendimento e pelas declarações prestadas pela colaboradora responsável, elementos que convergem para demonstrar a regularidade do procedimento adotado.

51. Soma-se a isso o fato de que o Reclamante jamais formulou qualquer solicitação de segunda via do documento, tampouco registrou reclamação acerca de sua suposta ausência antes da instauração do presente procedimento administrativo, circunstância que enfraquece a alegação suscitada apenas posteriormente e reforça a presunção de regularidade do atendimento realizado.

52. Diante desse contexto, resta evidenciado que o Termo de Renegociação foi regularmente celebrado, produzindo todos os seus efeitos jurídicos, bem como que o Reclamante possuía inequívoca ciência das condições estabelecidas para a reativação do contrato, inexistindo fundamento apto a desconstituir o instrumento ou afastar sua eficácia.

c) Da vedação ao comportamento contraditório.

53. A proibição de comportamento contraditório, sintetizada na fórmula *venire contra factum proprium nulli conceditur*, constitui desdobramento direto da boa-fé objetiva, consagrada nos arts. 187 e 422 do Código Civil e no art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

54. Por esse princípio, é vedado a qualquer das partes da relação contratual adotar conduta que contradiga comportamento anterior que tenha gerado legítima expectativa na contraparte. Conforme sistematização doutrinária consolidada, a configuração do venire exige



HCLB
ADVOGADOS



quatro elementos cumulativos: (i) conduta anterior (*factum proprium*); (ii) criação de legítima expectativa; (iii) conduta posterior contraditória; e (iv) potencialidade de dano.

55. O Superior Tribunal de Justiça, em julgado paradigmático sobre a matéria, assentou:

"A execução do contrato por tempo considerável pela franqueada (recebendo treinamento, utilizando a marca e pagando contraprestações) configurou um comportamento concludente, expressando sua aceitação das condições. Alegar nulidade por vício formal, nesse contexto, seria contraditório com a conduta anterior, e a boa-fé tem força para impedir tal invocação de nulidade. A conservação do negócio jurídico prioriza a confiança provocada na outra parte" (STJ, REsp 1.881.149/SP, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 10/06/2021).

56. No mesmo sentido, a Corte Superior reafirmou a aplicação do princípio em relações de consumo:

"A seguradora que contrata sem exigir exames ou declaração prévia de histórico de saúde, recebe as parcelas normalmente e, no momento da necessidade de cobertura, tenta negar com base em doença preexistente, incorre em conduta contraditória e violadora da boa-fé objetiva" (STJ, AgInt no AREsp 2.241.818/SP, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 18/08/2023).

57. No caso em análise, o Reclamante praticou *factum proprium* inequívoco ao assinar o Termo de Renegociação de Carência em 14/05/2026, declarando expressamente ter solicitado a renegociação e estar ciente da carência de 30 dias. Essa conduta gerou legítima expectativa na Reclamada de que as condições pactuadas seriam respeitadas. A conduta posterior, consubstanciada no registro da reclamação administrativa em 25/05/2026, apenas 11 (onze) dias após a assinatura do Termo, é manifestamente contraditória com o comportamento anterior e tem potencialidade de causar dano à Reclamada.

58. O caráter contraditório da conduta é ainda reforçado pelo fato de que, entre a assinatura do Termo (14/05/2026) e o registro da reclamação (25/05/2026), o Reclamante efetuou o pagamento de duas mensalidades adicionais em 21/05/2026, confirmando, por ato concludente, a aceitação e a execução voluntária do contrato nos termos renegociados. Se o Reclamante considerava a carência abusiva ou inválida, a conduta esperada seria a imediata impugnação, e não o pagamento de novas parcelas sob os mesmos termos que agora pretende questionar.



HCLB
ADVOGADOS



59. A boa-fé objetiva, cumpre ressaltar, é norma bilateral que vincula ambas as partes da relação de consumo. O art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor refere-se expressamente à "harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo", e não à proteção unilateral de uma das partes em detrimento de outra.

60. A vulnerabilidade do consumidor, fundamento legítimo do sistema protetivo, não o exonera do dever de lealdade e coerência que a boa-fé impõe. Pretender receber a prestação integral do plano sem observar a condição de carência que ele próprio solicitou e aceitou configura exercício abusivo de direito, vedado pelo art. 187 do Código Civil.

d) Do Descabimento do Estorno Integral dos Valores Pagos

61. O pedido de restituição integral das mensalidades pagas ao longo da vigência do contrato não encontra amparo jurídico, porquanto desconsidera a natureza da relação contratual estabelecida entre as partes e conduziria ao enriquecimento sem causa do Reclamante, em afronta ao art. 884 do Código Civil e aos princípios que regem o equilíbrio das prestações contratuais.

62. A assistência funerária constitui serviço de execução continuada, cuja contraprestação não se vincula exclusivamente à ocorrência do evento morte, mas à permanente disponibilização da estrutura necessária à prestação dos serviços contratados. Nesse sentido, o art. 1º da Lei Federal nº 13.261/2016 disciplina a atividade como a disponibilização de estrutura destinada ao atendimento funerário, lógica igualmente reproduzida na Cláusula 11.5 do Contrato Padrão, pela qual o contratante reconhece que as mensalidades remuneram a manutenção dessa estrutura e não apenas a efetiva utilização dos serviços.

63. Durante todo o período em que o contrato permaneceu regularmente ativo, a Reclamada manteve à disposição do Reclamante e de seus 11 (onze) dependentes toda a estrutura operacional necessária ao atendimento, compreendendo equipe especializada, rede credenciada, suporte logístico e disponibilidade permanente dos serviços contratados. A contraprestação ajustada, portanto, foi integralmente cumprida pela Reclamada, independentemente da efetiva utilização da cobertura.

64. Admitir a restituição integral dos valores pagos equivaleria a reconhecer que o Reclamante usufruiu da disponibilidade dos serviços durante toda a vigência regular do contrato sem qualquer contraprestação financeira, solução incompatível com os princípios da boa-fé



HCLB
ADVOGADOS



objetiva, da comutatividade contratual e do equilíbrio das relações de consumo, além de importar inequívoco enriquecimento sem causa.

65. Cumpre observar, ainda, que o próprio instrumento contratual prevê hipótese específica de restituição integral das quantias pagas, restrita ao exercício do direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando exercido no prazo de 7 (sete) dias contados da contratação. No caso concreto, entretanto, a adesão ao plano ocorreu em 11 de julho de 2025, ao passo que a presente reclamação administrativa somente foi formulada em 25 de maio de 2026, circunstância que afasta, por completo, a incidência dessa previsão contratual.

66. Desse modo, inexistindo qualquer falha na prestação dos serviços ou causa jurídica apta a justificar a resolução do contrato com efeitos retroativos, mostra-se manifestamente incabível o pedido de estorno integral das mensalidades pagas, cuja procedência acarretaria indevida transferência patrimonial em prejuízo da Reclamada e da coletividade de contratantes que contribuem para a manutenção do sistema de assistência funerária.

e) Da Conduta Diligente da Reclamada e do Pleno Atendimento ao Dever de Informação

67. O conjunto dos elementos constantes dos autos evidencia que a Reclamada observou, durante toda a relação contratual, **os deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva** previstos no Código de Defesa do Consumidor. Desde a adesão ao plano, passando pelos atendimentos presenciais e pela formalização do Termo de Renegociação, todas as informações relevantes acerca da suspensão do contrato, da regularização da inadimplência e da incidência do período de carência foram devidamente prestadas ao Reclamante.

68. Também por ocasião do atendimento realizado em 21 de maio de 2026, a Reclamada prestou a orientação compatível com a situação contratual, esclarecendo a permanência da carência e indicando os canais competentes para eventual acionamento do serviço funerário. Em nenhum momento houve omissão informacional, negativa arbitrária de atendimento ou conduta incompatível com os deveres de cooperação e lealdade que regem as relações de consumo.

69. Evidencia-se, assim, que a Reclamada atuou de forma diligente e em estrita observância às disposições contratuais e legais aplicáveis, inexistindo qualquer falha na prestação



HCLB
ADVOGADOS



dos serviços ou violação aos deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva que possa justificar a procedência da presente reclamação administrativa.

VI. Dos pedidos.

70. Diante do exposto, a Reclamada pugna a este órgão consumerista:

- a) o arquivamento da presente reclamação administrativa, reconhecendo-se a **regularidade da suspensão do contrato e da aplicação da carência por inadimplência**, por decorrerem do exercício regular de direito e da estrita observância das disposições contratuais;
- b) subsidiariamente, o **indeferimento do pedido de estorno integral das mensalidades pagas**, por ausência de fundamento jurídico e em razão da vedação ao enriquecimento sem causa;
- c) o reconhecimento da **validade e eficácia do Termo de Renegociação de Carência (Doc. 06)**, como prova da inequívoca ciência do Reclamante acerca das condições para reativação do contrato;

71. Protesta pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, em especial a documental ora acostada, sem prejuízo da posterior juntada de documentos que se façam necessários ao completo esclarecimento dos fatos.

Nestes termos,
Pede e espera deferimento.
Fortaleza/CE, 26 de junho de 2026.

EDÉSIO PITOMBEIRA
OAB/CE 19.319

LAERTE CASTRO ALVES
OAB/CE 16.119

FERNANDA LOBO
OAB/CE 34.015

ADRIANO HULAND
OAB/CE 17.038

CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA – CBPF – ZELO TOTAL NA MODALIDADE TROCA¹

COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERÁRIOS S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede em Santa Luzia, Estado de Minas Gerais, na Avenida Brasília, nº 1095, Lojas 02 e 03, Bairro São Benedito, CEP 33.120-563, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.366.052/0001-70, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por meio do presente instrumento e na melhor forma de direito, institui os termos do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA – CBPF, nas modalidades aqui definidas (“Contrato”), a ser celebrado com o CONTRATANTE, devidamente qualificado no Termo de Adesão, preenchido por teleatendimento, pela internet no endereço eletrônico, vendas externas ou na sede da companhia (“Termo de Adesão”), o qual é parte integrante deste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a assistência funerária a ser prestada por meio de assessoria e intermediação de benefícios para a realização do conjunto de serviços que compõem as homenagens póstumas, nos termos do parágrafo único do art. 2º da Lei Federal nº 13.261, de 22 de março de 2016, ao CONTRATANTE e/ou aos seus dependentes identificados no Termo de Adesão, **após o transcurso do(s) período(s) de Carência aplicáveis, conforme definidos neste instrumento.**

1.2. Os serviços objeto deste Contrato serão prestados diretamente pela CONTRATADA, no exercício de sua atividade de prestação de serviços de assistência funerária, ou por pessoas jurídicas credenciadas, diretamente contratadas pela CONTRATADA, conforme o caso, dentro da área de abrangência deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

2.1. Os termos abaixo, quando utilizados neste Contrato em maiúsculas, no singular ou no plural, terão o significado definido nesta cláusula. Assim considera-se:

- a) **CONTRATANTE**: pessoa física ou jurídica que adere ao presente Contrato e contrata a prestação de serviços de assistência funerária, mediante a assinatura do Termo de Adesão,

¹ Modalidade indicada no Termo de Adesão que está voltada às pessoas que, até então, mantinham planos funerários com terceiros e, neste ato, contratam o Plano Zelo Total, conforme condições estabelecidas neste instrumento.

desde que comprove documentalmente, no ato da Adesão, que, até então, mantinha plano funerário ativo junto a terceiros, que contemplava inclusive os mesmos Dependentes indicados no Termo de Adesão do PLANO ZELO TOTAL, fazendo-o mediante a apresentação (i) dos 3 (três) últimos comprovantes de pagamento do plano funerário anterior mantido junto à terceiros; e (ii) de que os Dependentes indicados no Termo de Adesão também estavam arrolados como “dependentes” no plano funerário anterior.

- b) **CONTRATADA:** COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERÁRIOS S/A, acima qualificada, responsável pela administração do PLANO FUNERÁRIO CBPF, nas modalidades e termos definidos neste Contrato.
- c) **ADESÃO:** assinatura do Termo de Adesão, ato por meio do qual o CONTRATANTE adere integralmente às disposições do Contrato e passa a ter direito à prestação de serviços de assistência funerária, conforme regulamentados pela Lei Federal nº 13.261/2016, nos termos do Contrato. Por meio da Adesão, o CONTRATANTE declara que tomou ciência e pactuou expressamente sua concordância aos termos e regras constantes neste instrumento e reconhece que estas são as condições aplicáveis à sua relação com a CONTRATADA.
- d) **TERMO DE ADESÃO:** instrumento pelo qual o CONTRATANTE manifesta livremente sua vontade de contratar, nos termos do Contrato, a prestação de serviços de assistência funerária nos termos aqui definidos, e declara que tomou ciência e concorda com a integralidade das condições deste instrumento. O Termo de Adesão contém os dados do CONTRATANTE e dos Beneficiários, a Taxa de Adesão, as condições de pagamento, o valor e a data do vencimento das Mensalidades Totais, a modalidade de plano de assistência funerária escolhida pelo CONTRATANTE e a opção pelo recebimento de outros serviços oferecidos pela CONTRATADA, com os respectivos valores e formas de pagamento.
- e) **CORRESPONSÁVEL PELO CONTRATO:** caso aplicável, é a pessoa que assina o Termo de Adesão em conjunto com o CONTRATANTE, tomando ciência e concordando com todos os seus termos e que, em caso de falecimento do CONTRATANTE, assumirá integralmente as responsabilidades do CONTRATANTE previstas no Contrato, ficando responsável pelo pagamento das parcelas a vencer até o término da vigência do Contrato, pelo fornecimento de informações corretas quanto a si mesmo e seus dependentes, pelo acionamento da CONTRATADA em caso de falecimento de qualquer dos dependentes, bem como todas as demais obrigações previstas neste instrumento.

- f) **CARÊNCIA:** período durante o qual o CONTRATANTE realizará o pagamento antecipado e tempestivo das Mensalidades Totais aplicáveis para que os serviços objeto do Contrato se tornem disponíveis, incluindo a assistência funerária nos períodos previstos nos itens 10.1 e 11.2.1 do Contrato. Durante a Carência, a CONTRATADA estará isenta da obrigação de prestar os serviços objeto do presente Contrato abrangida pela Carência e de qualquer responsabilidade a eles relativa, observado o disposto nas alíneas “g”, “h” e “i”, abaixo. O pagamento antecipado das Mensalidades Totais vencidas no período não elimina ou reduz o período de Carência respectivo.
- g) **CARÊNCIA INICIAL:** período de 90 (noventa) dias contados a partir do pagamento da primeira Mensalidade Total, durante o qual a CONTRATADA estará dispensada de prestar os serviços de assistência funerária objeto deste Contrato ao CONTRATANTE e a todos os demais Beneficiários do Contrato.
- h) **CARÊNCIA ADICIONAL:** período de 180 (cento e oitenta) dias corridos durante o qual a CONTRATADA estará dispensada de prestar os serviços de assistência funerária objeto deste Contrato ao Dependente incluído no Contrato a pedido do CONTRATANTE.
- i) **CARÊNCIA POR INADIMPLÊNCIA:** período de 30 (trinta) dias contados a partir da quitação total da inadimplência contratual, durante o qual a CONTRATADA estará dispensada de prestar os serviços de assistência funerária objeto deste Contrato ao CONTRATANTE e a todos os demais Beneficiários do Contrato, conforme previsto no item 10.1.1 deste instrumento.
- j) **DEPENDENTES:** no **PLANO ZELO TOTAL**, na modalidade “TROCA” ora contratada, são todas as pessoas expressamente indicadas pelo CONTRATANTE no Termo de Adesão, independentemente de grau de parentesco ou idade, que estavam arrolados na qualidade de “dependentes” no plano funerário anterior até então mantido junto à terceiros pelo CONTRATANTE, e que serão contempladas pelo **PLANO ZELO TOTAL** mediante o pagamento da taxa correspondente cobrada pela CONTRATADA no ato da ADESÃO, de acordo com tabela própria praticada pela CONTRATADA.
- k) **TAXA DE ADESÃO:** valor pago pelo CONTRATANTE no ato da assinatura do Termo de Adesão, previsto naquele instrumento, relativo à implantação dos benefícios oferecidos ao CONTRATANTE nos termos deste Contrato, como representação, cadastramento, cartão de identificação, etc.

- l) **MENSALIDADE TOTAL:** é o valor da Mensalidade-Base somado aos Custos Adicionais.
- m) **MENSALIDADE-BASE:** é o valor indicado no Termo de Adesão, a ser pago pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, pelos serviços objeto deste Contrato, sem os Custos Adicionais.
- n) **CUSTO ADICIONAL:** valor indicado no Termo de Adesão que é acrescido à Mensalidade-Base pela inclusão ou substituição de serviços ou benefícios adicionais no plano de assistência funerária contratado, a exemplo da inclusão de Dependentes, serviços de cremação ou outros benefícios, conforme tabela de preços da CONTRATADA em vigor à época da inclusão ou substituição de Dependentes, serviços ou benefícios.
- o) **BENEFICIÁRIOS:** o CONTRATANTE e seus Dependentes identificados no Termo de Adesão, responsabilizando-se o CONTRATANTE pelas informações prestadas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS SERVIÇOS ABRANGIDOS

3.1. Observado, em qualquer caso, os períodos de Carência aplicáveis, o plano de assistência funerária ora contratado abrange os seguintes serviços e produtos a serem prestados e fornecidos no território nacional:

- a) Fornecimento de urna mortuária, **dentre os modelos disponibilizados pela CONTRATADA**, com visor, medida padrão adequada ao usuário e de boa qualidade;
- b) Ornamentação interna da urna com crisântemos ou outra alternativa disponibilizada pela CONTRATADA, véu ou manto;
- c) Castiçais com 02 (duas) velas (quando necessário, a critério da CONTRATADA);
- d) Uma coroa de flor da época ou artificial;
- e) Preparação do corpo de acordo com a necessidade;
- f) Um cartão de identificação virtual contendo os nomes dos beneficiários; e
- g) Traslado do corpo do local de última residência **para sepultamento em outra localidade**, desde que observada a distância máxima de 2.000 (dois mil) quilômetros, somando todos os percursos via terrestre (ida e volta) e tendo como ponto de partida a unidade de

qualquer empresa ou filial pertencente ao grupo econômico da CONTRATADA ou empresa autorizada a executar o serviço funerário.

h) Fornecimento de Kit Lanche de acordo com a disponibilidade da CONTRATADA.

Parágrafo Primeiro: Não está incluído no escopo do presente Contrato qualquer outro serviço ou fornecimento além do disposto nas alíneas do item 3.1 acima e eventuais serviços adicionais previstos expressamente no plano contratado. A CONTRATADA não realizará o fornecimento de jazigo perpétuo, embalsamamento, emissão da Declaração de Óbito, despesas de exumação ou qualquer outro serviço ou fornecimento que não os expressamente previstos neste Contrato.

3.2. O CONTRATANTE manifesta livremente sua vontade de contratar e contrata o Plano de Assistência Funerária na modalidade indicada no Termo de Adesão que incorpora este Contrato. Cada modalidade de plano de assistência funerária dará ao CONTRATANTE e a seus Dependentes o serviço de assistência funerária descrito no item 3.1 deste instrumento.

3.3. O Plano de Assistência Funerária contratado na modalidade indicada no Termo de Adesão inclui, também, cobertura da taxa de sepultamento, uso de velório e jazigo comunitário em cemitérios públicos e municipais do município de último domicílio do falecido, observado o disposto no item 3.3.1 abaixo.

3.3.1. As taxas e/ou despesas municipais acima descritas são limitadas conforme abaixo:

b) PLANO ZELO TOTAL, inclusive na modalidade TROCA: Até 40 (quarenta) vezes o valor da última Mensalidade-Base paga, sendo o valor restante suportado exclusivamente pelo CONTRATANTE.

c) CASO O CONTRATANTE DE QUALQUER UMA DAS OPÇÕES DE PLANO DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA POSSUA JAZIGO PERPÉTUO EM CEMITÉRIO PARTICULAR OU PÚBLICO, O CONTRATANTE OU CORRESPONSÁVEL PELO CONTRATO DEVERÁ INFORMAR À CONTRATADA, AO COMUNICAR O ÓBITO, A EXISTÊNCIA DE JAZIGO PERPÉTUO, INDICANDO O CEMITÉRIO EM QUE O JAZIGO ESTIVER LOCALIZADO, E NÃO DEVERÁ EFETUAR QUALQUER PAGAMENTO ANTES DE RECEBER AS INSTRUÇÕES DA CONTRATADA. Nesse caso, a CONTRATADA arcará diretamente com a cobertura das taxas de cemitério, uso de velório, abertura e fechamento de jazigo, observados os limites de valor especificados nas alíneas “a” e “b”, acima, e de acordo com a modalidade do Plano escolhido no Termo de Adesão, sendo o valor restante, se for o caso, suportado exclusivamente pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA pagará tais valores diretamente ao cemitério em questão mediante a emissão da respectiva nota fiscal.

3.4. Em qualquer das modalidades de plano de assistência funerária, o CONTRATANTE poderá incluir serviços de cremação e serviços de cerimonial de despedida padrão (transporte interno, cinco modelos de urnas cinerárias, velório simples e cerimonial de despedida), a ser realizado por empresas pertencentes ao grupo econômico da CONTRATADA ou por outras empresas parceiras, a exclusivo critério desta, mediante o pagamento dos respectivos custos adicionais, conforme valores praticados no ato da inclusão dos serviços em questão.

3.4.1. Para os fins deste Contrato, cremação é o procedimento funerário por meio do qual o corpo da pessoa falecida é reduzido a cinzas por meio da queima do cadáver, regida pela Lei Federal nº 6.015, de 31 de dezembro de 1973. A cremação somente poderá ser realizada (i) daquelas pessoas que tiverem manifestado expressamente a vontade de serem incineradas; (ii) por interesse da família, desde que a pessoa falecida não tenha se manifestado em contrário; ou (iii) no interesse da saúde pública. Para que possa ocorrer a cremação, o atestado de óbito deverá ser firmado por 2 (dois) médicos ou por 1 (um) médico legista e, no caso de morte violenta, com a devida autorização da autoridade judiciária. **O serviço de cremação seguirá os padrões do regimento interno dos parceiros da CONTRATADA. CASO NÃO SEJA POSSÍVEL A REALIZAÇÃO DA CREMAÇÃO POR MOTIVOS NÃO IMPUTÁVEIS À CONTRATANTE, O SEPULTAMENTO SERÁ REALIZADO NOS TERMOS DO PLANO ESCOLHIDO PELO CONTRATANTE, CONSIDERANDO-SE NESSE CASO INTEGRALMENTE CUMPRIDAS AS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA SOB ESTE CONTRATO.**

3.4.2. Caso o CONTRATANTE opte pela cremação, a CONTRATADA não será responsável pelo sepultamento ou pelo destino das cinzas. **O CONTRATANTE FICARÁ RESPONSÁVEL PELA RETIRADA DAS CINZAS NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 15 (QUINZE) DIAS CORRIDOS CONTADOS DA DATA DA CREMAÇÃO, APÓS O QUAL FICA A CONTRATADA, DESDE JÁ, EXPRESSAMENTE AUTORIZADA A DESCARTÁ-LAS.**

CLÁUSULA QUARTA – DOS DEPENDENTES

4.1. Somente serão incluídas como Dependentes no **PLANO ZELO TOTAL**, na modalidade “TROCA”, as pessoas que forem expressamente indicadas como Dependentes pelo CONTRATANTE no Termo de Adesão.

4.2. O CONTRATANTE poderá requerer a inclusão de Dependentes a qualquer tempo, mediante o pagamento da respectiva taxa, conforme tabela de preços vigente. **No caso de inclusão de beneficiários, o valor da Mensalidade Total paga pelo CONTRATANTE até então será aumentado e o novo valor da Mensalidade Total paga pelo CONTRATANTE será a soma (i) da Mensalidade Total**

do mês anterior à inclusão e (ii) dos Custos Adicionais relativos à inclusão, conforme tabela de preços vigente à época.

4.3. O CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a inclusão, a exclusão e/ou substituição de beneficiários, mediante o pagamento ou redução da respectiva taxa, conforme aplicável, de acordo com a tabela de preços vigente, desde que o faça por escrito, observando a Carência Adicional aplicável ao Dependente incluído. A solicitação deverá ser efetivada pessoalmente pelo CONTRATANTE em um dos escritórios ou filiais da CONTRATADA.

4.3.1. Todo e qualquer beneficiário incluído após a Adesão estará sujeito ao prazo de Carência de 180 (cento e oitenta) dias contado da data do efetivo pagamento da primeira Mensalidade Total vencida após a sua inclusão, cujo valor será calculado conforme item 4.2 acima ("Carência Adicional").

4.3.2. A CADA INCLUSÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS, A VIGÊNCIA TOTAL DO CONTRATO SERÁ ALTERADA, INICIANDO-SE UMA NOVA VIGÊNCIA CONTRATUAL DE 48 (QUARENTA E OITO) MESES, SENDO QUE TODA INCLUSÃO OU SUBSTITUIÇÃO DEVERÁ SER REALIZADA MEDIANTE CELEBRAÇÃO DE ADITIVO AO TERMO DE ADESÃO, COM A VIGÊNCIA INICIANDO A PARTIR DA ASSINATURA DO ADITIVO. No caso de falecimento do beneficiário incluído, o CONTRATANTE não ficará dispensado do pagamento do respectivo Custo Adicional pelo período de vigência do Contrato. Contudo, caso o Contrato seja renovado após o período de vigência original, o CONTRATANTE poderá requerer à CONTRATADA a subtração do respectivo Custo Adicional do valor da Mensalidade Total.

4.3.3. NÃO HAVERÁ DEVOLUÇÃO DE VALORES PAGOS POR BENEFICIÁRIOS EXCLUÍDOS OU SUBSTITUÍDOS.

4.4. O CÔNJUGE/ COMPANHEIRO(A) E PARENTES DO CONTRATANTE, EM QUALQUER GRAU, QUE NÃO TENHAM SIDO EXPRESSAMENTE INDICADOS COMO DEPENDENTES NA FORMA DESTE CONTRATO NÃO SERÃO, EM HIPÓTESE ALGUMA, CONTEMPLADOS POR ESTE INSTRUMENTO.

4.5. Os direitos dos Beneficiários previstos neste Contrato não são cumulativos com direitos que lhes sejam assegurados por qualquer outro contrato de prestação de serviços de assistência funerária. NA HIPÓTESE DE QUALQUER BENEFICIÁRIO SER TAMBÉM BENEFICIÁRIO DE QUALQUER OUTRO CONTRATO DE PRESTAÇÃO E SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA, OS SERVIÇOS QUE

FOREM PRESTADOS SOB QUALQUER DOS CONTRATOS SERÃO CONSIDERADOS PLENO ADIMPLEMENTO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA ASSUMIDAS NESTE CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO

5.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses contados da data do efetivo pagamento da Taxa de Adesão pelo CONTRATANTE, salvo estipulações em contrário constantes no Termo de Adesão.

5.2. O presente Contrato será renovado de forma automática, nos termos da lei, desde que não haja manifestação por escrito da CONTRATADA ou do CONTRATANTE em sentido contrário, em até 30 (trinta) dias antes de seu vencimento.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E DO SEU REAJUSTE

6.1. No ato da Adesão, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a Taxa de Adesão.

6.2. Pelos serviços contratados, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a Mensalidade Total estipulada no Termo de Adesão, nos valores, quantidades e data de vencimento convencionados, bem como os reajustes que vierem a incidir sobre a mesma.

6.3. As Mensalidades Totais serão devidas mensalmente, no dia e mês subsequente ao primeiro pagamento, conforme valores contratados pelos serviços ofertados.

6.4. O valor da Mensalidade Total e dos preços previstos na tabela de preços serão corrigidos monetariamente a cada ano, com base na variação positiva do Índice Geral de Preços para o Mercado, IGP-M, calculado pela Fundação Getúlio Vargas.

6.4.1. No caso de extinção do IGP-M ou de sua não divulgação, o reajuste far-se-á, em ordem sucessiva, pela variação positiva de um dos seguintes índices: Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna – IGP-DI, da Fundação Getúlio Vargas; (b) Índice de Preços ao Consumidor – IPC, da FIPE; (c) outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

6.4.2. Não será computada qualquer variação negativa acumulada do índice de reajuste estabelecido neste Contrato ou do índice que vier a substituí-lo.

6.4.3. A periodicidade do reajuste poderá ocorrer em prazo inferior caso a legislação aplicável assim o permita, adequando-se a data de reajuste à nova periodicidade estipulada, e, conforme o caso, aplicada em base *pro rata temporis*.

6.5. O atraso do CONTRATANTE no pagamento de quaisquer valores devidos implicará, de pleno direito, na incidência de multa de 2% (dois por cento) e de juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* sobre o valor total do débito, atualizado monetariamente pela variação positiva do Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M), ou outro índice que vier a substituí-lo, a partir do respectivo vencimento.

6.6. A infração das disposições desta Cláusula sujeitará o CONTRATANTE às sanções previstas neste Contrato e na lei aplicável, bem como aos procedimentos de ordem civil, podendo a CONTRATADA promover a suspensão ou rescisão dos serviços objeto do presente Contrato, nos termos da Cláusula Décima.

6.7. A tabela de preços da CONTRATADA poderá ser reajustada unilateralmente quando se constatar, mediante cálculos atuariais, que tal reajuste se faz necessário para a manutenção das atividades da CONTRATADA, em decorrência de mudança fundamental de circunstâncias, incluindo, sem se limitar, mudança na legislação e/ou regulamentação aplicáveis sobre o tipo de contratação ora avençada, caso em que o titular será comunicado com antecedência sobre os novos valores e a entrada em vigência dos novos preços.

6.7.1. A tabela de preços da CONTRATADA poderá, ainda, ser readequada quando a CONTRATADA oferecer e o CONTRATANTE aceitar acréscimos nos benefícios oferecidos ao CONTRATANTE pela CONTRATADA nos termos deste Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA se compromete a prestar os serviços objeto do presente Contrato conforme o plano contratado pela CONTRATANTE, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, iniciando-se após o decurso das Carências aplicáveis.

7.2. Para todos os efeitos legais, a CONTRATADA deverá ser notificada imediatamente quando houver o falecimento do CONTRATANTE e/ou de algum Dependente, nos termos deste Contrato.

7.3. Quando receber a notificação imediata de óbito do CONTRATANTE e/ou de seus Dependentes, a CONTRATADA dará início ao atendimento, disponibilizando em tempo hábil sua equipe profissional.

7.4. EM CASO DE OCORRÊNCIA DE ÓBITO, A CONTRATADA NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELO PAGAMENTO, REEMBOLSO OU INDENIZAÇÃO DE QUALQUER PAGAMENTO EFETUADO OU VALOR DEVIDO PELO CONTRATANTE OU SEUS DEPENDENTES A TERCEIROS, AINDA QUE DENTRO DO PERÍMETRO DE COBERTURA PREVISTO NESTE CONTRATO.

7.4.1. Observado o perímetro de cobertura previsto neste Contrato, caso o óbito ocorra em localidade em que a CONTRATADA não possa atender por imperativo legal existente, caso fortuito, força maior ou por inviabilidade técnica, o serviço funerário prestado aos Beneficiários será contratado e pago diretamente pela CONTRATADA junto a terceiros, observada a seguinte limitação: Até 110 (cento e dez) vezes o valor da última Mensalidade-Base.

CLÁUSULA OITAVA – DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. A fim de assegurar o pleno gozo do direito ao serviço de assistência funerária que é objeto deste Contrato, o CONTRATANTE deverá:

- a) Efetuar o pagamento da Taxa de Adesão no ato da Adesão;
- b) Efetuar com pontualidade o pagamento das Mensalidades Totais;
- c) Observar as Carências aplicáveis à contratação, **sendo que o pagamento antecipado das Mensalidades Totais não elimina ou reduz o(s) período(s) de Carência;**
- d) Manter seus dados cadastrais e dos Beneficiários, bem como o seu endereço residencial, telefones e e-mail devidamente atualizados para recebimento de correspondência e os carnês de pagamento;
- e) Quando não receber seu carnê de pagamento, solicitar à CONTRATADA a segunda via daquele documento;
- f) Garantir que todos os dados pessoais (nome completo, endereço, telefone, CPF, carteira de identidade, e-mail etc.) fornecidos à CONTRATADA são verdadeiros, obrigando-se a comunicar quaisquer alterações, imediatamente após a sua ocorrência;

- g) EM CASO DE FALECIMENTO DE QUALQUER DOS BENEFICIÁRIOS, O CONTRATANTE OU UM DE SEUS BENEFICIÁRIOS DEVERÁ COMUNICAR O ÓBITO IMEDIATAMENTE À CONTRATADA, APRESENTANDO OS COMPROVANTES DE PAGAMENTO DAS MENSALIDADES VENCIDAS ATÉ A DATA DO ÓBITO, TERMO DE ADESÃO E CONTRATO E DECLARAÇÃO DE ÓBITO, SENDO QUE A NÃO COMUNICAÇÃO DO FALECIMENTO DE MODO A PERMITIR O PRONTO ATENDIMENTO NÃO AUTORIZARÁ O REEMBOLSO OU RESTITUIÇÃO DE QUALQUER VALOR EVENTUALMENTE PAGO PELO CONTRATANTE OU PELOS BENEFICIÁRIOS A TERCEIROS, EXONERANDO-SE ASSIM A CONTRATADA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE CASO OS SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTES CONTRATOS SEJAM CONTRATADOS JUNTO A TERCEIROS SEM A ANUÊNCIA E CONHECIMENTO DESTA. A COMUNICAÇÃO DE ÓBITO PODERÁ SER FEITA:
- I. PESSOALMENTE, NOS LOCAIS DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA; OU
 - II. PELO TELEFONE 0800-5800158 E PELOS NÚMEROS DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA INDICADOS NO SITE www.grupozelo.com.
- h) Ao comunicar o óbito à CONTRATADA, o CONTRATANTE OU UM DE SEUS BENEFICIÁRIOS deverá, obrigatoriamente, informar à CONTRATADA se possui jazigo perpétuo em cemitério público ou particular e aguardar as instruções da CONTRATADA sobre o pagamento dos valores relacionados a taxas de cemitério, uso de velório, abertura e fechamento de jazigo. O CONTRATANTE EXIME A CONTRATADA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE OU DEVER DE REEMBOLSO OU RESTITUIÇÃO DE QUAISQUER VALORES PAGOS PELO CONTRATANTE SEM AUTORIZAÇÃO DA CONTRATADA EM RELAÇÃO A JAZIGO PERPÉTUO.

8.2. O CONTRATANTE EXIME A CONTRATADA DE QUALQUER RESPONSABILIDADE OU DEVER DE REEMBOLSO POR CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS JUNTO A TERCEIROS, BEM COMO PELA AQUISIÇÃO DE QUAISQUER PRODUTOS E SERVIÇOS QUE NÃO FAÇAM PARTE DESTES CONTRATOS.

CLÁUSULA NONA – DO LOCAL DO PAGAMENTO

9.1. Os pagamentos previstos neste Contrato poderão ser feitos à CONTRATADA em sua sede, localizada na Avenida Brasília, 1095, lojas 02 e 03, Bairro São Benedito, Santa Luzia/MG, nos locais de atendimento da CONTRATADA indicados no site www.grupozelo.com e também na rede bancária ou em casas lotéricas.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUSPENSÃO POR INADIMPLÊNCIA

10.1. SEM PREJUÍZO DO DISPOSTO NESTE CONTRATO, O CONTRATANTE QUE NÃO PAGAR QUALQUER MENSALIDADE TOTAL NO RESPECTIVO DIA DE VENCIMENTO OU DEIXAR DE CUMPRIR QUALQUER OUTRO DISPOSITIVO ESTABELECIDO NESTE CONTRATO, FICARÁ SUJEITO À SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA APÓS DECORRIDOS 90 (NOVENTA) DIAS DA ÚLTIMA MENSALIDADE TOTAL PAGA, A EXCLUSIVO CRITÉRIO DA CONTRATADA.

10.1.1. O CONTRATANTE QUE TIVER SEU CONTRATO SUSPENSO POR DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS SOMENTE VOLTARÁ A TER DIREITO AOS SERVIÇOS OBJETO DESTE CONTRATO APÓS 30 (TRINTA) DIAS CORRIDOS CONTADOS DA EFETIVA QUITAÇÃO DO DÉBITO E ENCARGOS DEVIDOS – MULTA, JUROS E ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA (“Carência por Inadimplência”).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. CASO O CONTRATANTE PERMANEÇA INADIMPLENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER DE SUAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS NESTE CONTRATO POR PRAZO SUPERIOR A 90 (NOVENTA) DIAS CORRIDOS, A CONTRATADA PODERÁ RESCINDIR DE PLENO DIREITO O PRESENTE CONTRATO SE, APÓS NOTIFICADO O CONTRATANTE OU CORRESPONSÁVEL PELO CONTRATO POR COMUNICAÇÃO ESCRITA (SEJA VIA PORTADOR, CORREIOS, E-MAIL, SMS, WHATSAPP OU POR QUALQUER OUTRO MEIO ESCRITO DISPONÍVEL) OU POR CONTATO TELEFÔNICO GRAVADO PELA CONTRATADA, O CONTRATANTE NÃO QUITAR A DÍVIDA NO PRAZO MÁXIMO DE 5 (CINCO) DIAS CORRIDOS CONTADO DA NOTIFICAÇÃO, HIPÓTESE EM QUE A CONTRATADA PODERÁ ADOTAR TODAS AS MEDIDAS JUDICIAS CABÍVEIS PARA RECEBIMENTO DO SEU CRÉDITO.

11.1.1. SEM PREJUÍZO DO DISPOSTO ACIMA, A CONTRATADA PODERÁ, APÓS A DEVIDA NOTIFICAÇÃO PRÉVIA, INSCREVER O CONTRATANTE INADIMPLENTE OU O CORRESPONSÁVEL PELO CONTRATO EM SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.

11.2. O presente Contrato poderá ser rescindido pelo CONTRATANTE mediante envio de notificação ou preenchimento de requerimento por escrito nos locais de atendimento da CONTRATADA nas seguintes hipóteses:

- a) no prazo máximo de 07 (sete) dias contados da data de assinatura do Termo de Adesão, quando o CONTRATANTE proceder à Adesão por teleatendimento, pela Internet ou por atendimento fora dos locais de atendimento da CONTRATADA, hipótese em que o

CONTRATANTE fará jus ao ressarcimento de todos os valores pagos, nos termos do artigo 49 da Lei nº. 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor.

- b) após a quitação, pelo CONTRATANTE, de pelo menos 50% (cinquenta por cento) das Mensalidades Totais e desde que os serviços contratados ainda não tenham sido utilizados por qualquer Beneficiário, hipótese em que o CONTRATANTE não terá direito A QUALQUER REEMBOLSO OU RESSARCIMENTO;
- c) em qualquer momento após a prestação dos serviços objeto do Contrato a qualquer Beneficiário, hipótese em que se vencerão automaticamente todas as parcelas ainda não quitadas em sua TOTALIDADE ATÉ A QUADRAGÉSIMA OITAVA PARCELA.

11.2.1. Na hipótese de rescisão do Contrato em atenção ao disposto nas alíneas “b” e “c” do item 11.2, acima, o CONTRATANTE e os Beneficiários farão jus à prestação dos serviços objeto do Contrato, sem qualquer pagamento adicional, pelo prazo correspondente a 90 (noventa) dias contados da última Mensalidade Total paga.

11.3. EM QUALQUER HIPÓTESE DE RESCISÃO DESTE CONTRATO, O PRAZO DE CARÊNCIA INICIAL PREVISTO NESTE CONTRATO SERÁ NOVAMENTE APLICADO A QUALQUER NOVA CONTRATAÇÃO, PELO CONTRATANTE, DOS SERVIÇOS DA CONTRATADA.

11.4. A CONTRATADA reserva-se o direito de verificar a veracidade das informações referentes ao CONTRATANTE do plano e seus Dependentes. CASO AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO CONTRATANTE OU POR SEUS BENEFICIÁRIOS NÃO SEJAM CORRETAS E VERDADEIRAS, A CONTRATADA PODERÁ RESCINDIR O PRESENTE CONTRATO, SENDO QUE, NESTE CASO, O CONTRATANTE NÃO TERÁ DIREITO A QUALQUER REEMBOLSO OU RESSARCIMENTO.

11.5. O CONTRATANTE SE DECLARA CIENTE DE QUE OS SERVIÇOS PRESTADOS SOB ESTE CONTRATO CORRESPONDEM À DISPONIBILIZAÇÃO DE ESTRUTURA DE ATENDIMENTO PARA ASSISTÊNCIA FUNERÁRIA NOS TERMOS DO ART. 1º DA LEI FEDERAL Nº 13.261, E QUE, PORTANTO, OS PAGAMENTOS NÃO SE ASSOCIAM UNICAMENTE AO EVENTO DO ÓBITO DE QUALQUER BENEFICIÁRIO. SENDO ASSIM, O CONTRATANTE SE DECLARA CIENTE DE QUE NÃO TERÁ DIREITO AO REEMBOLSO DE NENHUM VALOR PAGO SOB ESTE CONTRATO, MESMO CASO NÃO TENHA OCORRIDO ÓBITO DE NENHUM BENEFICIÁRIO, EXCETO NA HIPÓTESE DE RESCISÃO DO ITEM 11.2.A.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO DIREITO DE USO DE INFORMAÇÕES

12.1. A CONTRATADA figura como controladora dos dados pessoais eventualmente tratados no cumprimento do contrato, cabendo a ela o atendimento das obrigações previstas para tal figura na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incluindo, mas não se limitando a atribuição de bases legais e análise do cumprimento dos princípios previstos no artigo 6º do referido diploma legal.

12.2. A CONTRATADA declara que os dados pessoais do CONTRATANTE são tratados sob a égide das bases legais listadas no artigo 7º, inciso V da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, bem como na POLÍTICA DE GOVERNANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS, presente no endereço eletrônico www.grupozelo.com, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais da CONTRATANTE pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA TRIBUTAÇÃO INCIDENTE

13.1. Em atendimento ao inciso I, do art. 8º, da Lei Federal nº 13.261/2016, informamos que, sobre os serviços objeto deste Contrato, incidem os seguintes tributos, com seus respectivos percentuais, sendo que sobre cada parcela mensal o valor de cada tributo é:

PLANO	MENSALIDADE TOTAL	ISS	PIS	COFINS	CSLL	IRPJ
PLANO ZELO TOTAL	Conforme Termo de Adesão	2,0%	1.65%	7.60%	9,0%	15% + 10%

*A parcela do lucro real que exceder ao valor resultante da multiplicação de R\$20.000,00 (vinte mil reais) pelo número de meses do respectivo período de apuração, sujeita-se à incidência de adicional de imposto à alíquota de 10% (dez por cento).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. **Irrevogabilidade e Irretratabilidade.** Salvo as hipóteses de rescisão previstas neste Contrato, o presente instrumento é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, obrigando a CONTRATADA, o CONTRATANTE e seus herdeiros, legatários ou sucessores a qualquer título.

14.2. **Contato.** O CONTRATANTE declara aceitar, neste ato, que a CONTRATADA o contate para os fins especificados neste Contrato por meios eletrônicos, incluindo, sem se limitar a, telefone celular, e-mail, mensagem de texto ou qualquer outro que for conveniente, podendo o

CONTRATANTE optar por suspender tais contatos, caso deseje, mediante manifestação expressa encaminhada à CONTRATADA.

14.3. Tolerância. Eventual omissão ou atraso de qualquer das Partes em exigir o cumprimento de qualquer termo ou condição do presente Contrato pela outra Parte, ou em exercer qualquer direito, prerrogativa ou recurso aqui previsto, não constituirá novação nem implicará renúncia da possibilidade futura de exigir o cumprimento de tal termo, condição, direito, prerrogativa ou recurso.

14.4. Cessão. A CONTRATADA poderá ceder quaisquer direitos e obrigações do presente contrato para outra empresa de sua confiança, para melhor atender os objetivos do Contrato. Fica resguardado também, o direito da CONTRATADA de ceder livremente quaisquer créditos oriundos do presente Contrato a terceiros, incluindo, sem limitação, operações de securitização e antecipação de recebíveis executadas com entidades de *factoring*, *vendor*, fundos de investimento ou instituições financeiras de qualquer natureza.

14.5. Independência entre as Cláusulas. Cada cláusula e item deste Contrato constitui um compromisso ou disposição independente e distinto. Sempre que possível, cada cláusula deste Contrato deverá ser interpretada de modo a se tornar válida e eficaz à luz da legislação vigente. A não validade, no todo ou em parte, de qualquer disposição deste Contrato não afetará a validade ou a exequibilidade de qualquer outra disposição deste, devendo as Partes buscar substituir a disposição declarada nula por outra que reflita a real intenção das Partes, existente quando da assinatura deste Contrato.

14.6. Título Executivo. No caso de inadimplemento do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá executar o presente contrato pelas vias judiciais cabíveis, podendo inclusive incluir o nome do CONTRATANTE ou, na falta desse, do Corresponsável pelo Contrato, nos órgãos de proteção ao crédito competentes.

14.7. Alteração. A CONTRATADA reserva-se o direito de alterar a qualquer momento os termos deste Contrato, devendo eventuais alterações ser registradas no Cartório de Títulos e Documentos de Pessoas Jurídicas de Santa Luzia/MG e/ou ao menos disponibilizadas no site www.grupozelo.com. Fica desde já estipulado que a CONTRATADA não poderá alterar os valores devidos pelo CONTRATANTE e estipulados no Termo de Adesão sem a expressa anuência deste, tampouco realizar alterações que possam ser consideradas prejudiciais ao CONTRATANTE.

14.8. Registro e Foro. O presente Contrato obriga os herdeiros e/ou sucessores das partes, sendo eleito o foro da Comarca de Santa Luzia/MG como o único competente para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou execução deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro por mais privilegiado que seja, ou venha a ser.

SANTA LUZIA, _____ de _____ de _____


COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS FUNERÁRIOS S/A



DETALHAMENTO DO CONTRATO

COMPANHIA BRASILEIRA PLANOS FUNERÁRIOS CNPJ: 26.366.052/0001-70 Controle de Planos e Assistência Familiar 09/06/2026 20:14:53

Vendedor(a): VANESSA EUZEBIO DA SILVA Observação: Zelo Pela Família



DADOS DO ASSOCIADO

Inscrição: 23173509 (Ativo) Associação: 11/07/2025 Nome: JOSE RODRIGUES DE LIMA

Grupo: PLPAZ Tipo: REAB Tel 1: 85984481542

SubGrupo: ZTA Carência funeral: 15/06/2026 Tel 2: Não Informado

Num.: 23173509 Nascimento: 08/06/1952 E-mail: danielecarlasilva1222@gmail.com

CPF: 21903905320 RG: 99025016902 Sexo: Masculino

Mãe: MARIA DO CARMO DE LIMA Pai: RAIMUNDO RODRIGUES DA SILVA Vencimento: Dia 11

ENDEREÇO:

Residência: Avenida Adauto Lima Nº: 123C Bairro: Timbó

Complemento: CASA UF: CE

Cidade: MARACANAU-CE CEP: 61936440



RESUMO DE PAGAMENTOS

Tipo	Valor
Adesão	R\$ 40,00
Mensalidade	R\$ 46,00
Dependentes	R\$ 6,00



DEPENDENTES

SQ	Nome do Dependente	Sexo	Grau	Categoria	Inclusão	Nascimento	Carência	Valor
1	MARIA LUCIA CHAGAS DA SILVA	F	ESPOS O(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	05/06/1954	15/06/2026	R\$ 0,00
2	JOSE PAULO CHAGAS RODRIGUES DA SILVA	M	FILHO(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	16/02/1995	15/06/2026	R\$ 0,00
3	FRANCISCO GILVAN DA SILVA	M	FILHO(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	26/07/1983	15/06/2026	R\$ 0,00
4	MARIA CRISTIANE CHAGAS RODRIGUES DE LIMA	F	FILHO(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	09/01/1998	15/06/2026	R\$ 0,00

SQ	Nome do Dependente	Sexo	Grau	Categoria	Inclusão	Nascimento	Carência	Valor
5	MARIA SIRLENE BARROS PEREIRA	F	FILHO(A))	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	03/05/1992	15/06/2026	R\$ 0,00
6	DANIELE CARLA DA SILVA	F	FILHO(A))	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	12/10/1988	15/06/2026	R\$ 0,00
7	YARA NICOLE DA SILVA	F	NETO(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	22/06/2007	15/06/2026	R\$ 0,00
8	ALEX DENYLSO DA SILVA	M	NETO(A)	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	16/05/2012	15/06/2026	R\$ 0,00
9	ANTONIO CHAGAS DA SILVA	M	OUTRO S	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	04/06/1952	15/06/2026	R\$ 0,00
10	CICERO BATISTA NUNES	M	IRMA(O)	ZCA49 - ZELO COLINA ATÉ 49	11/07/2025	-	15/06/2026	R\$ 6,00
11	PAULIANA PEREIRA DA SILVA	F	FILHO(A))	ZTAVF - ABERTO VALOR FIXO	11/07/2025	16/10/1993	15/06/2026	R\$ 0,00



DETALHAMENTO DO CONTRATO

COMPANHIA BRASILEIRA PLANOS FUNERARIOS CNPJ: 26.366.052/0001-70 Controle de Planos e Assistencia Familiar 09/06/2026 20:14:53

Vendedor(a): VANESSA EUZEBIO DA SILVA Observação: Zelo Pela Familia

% TAXAS

Serviço	Valor	Data	Carência	Observação
---------	-------	------	----------	------------

\$

MENSALIDADES

8

PAGAS no valor total de: R\$ 368,00

1

EM ABERTO no valor total de: R\$ 46,00

Total por Mensalidade	Valor lançado	Quant.	Valor Pago	Observação
-	R\$ 368,00	9	R\$ 368,00	
TOTAL	R\$ 414,00	9	R\$ 368,00	

DETALHES:

Referência	Valor	Vencimento	Pagamento	Valor pago
10/2025	R\$ 46,00	11/10/2025	10/10/2025	R\$ 46,00
11/2025	R\$ 46,00	11/11/2025	04/12/2025	R\$ 46,00
12/2025	R\$ 46,00	11/12/2025	08/01/2026	R\$ 46,00
01/2026	R\$ 46,00	11/01/2026	07/02/2026	R\$ 46,00
02/2026	R\$ 46,00	11/02/2026	08/04/2026	R\$ 46,00
03/2026	R\$ 46,00	11/03/2026	14/05/2026	R\$ 46,00
04/2026	R\$ 46,00	11/04/2026	21/05/2026	R\$ 46,00
05/2026	R\$ 46,00	11/05/2026	21/05/2026	R\$ 46,00
06/2026	R\$ 46,00	11/06/2026	-	-



COMPANHIA BRASILEIRA DE PLANOS
FUNERÁRIOS
Rua João de Alencar, Nº 64 Centro MARACANAÚ/
CE - CEP.: 61900150

Acordo por Inadimplência Termo de Renegociação de Carência

Contrato 23173509

Eu, JOSE RODRIGUES DE LIMA portador(a) do
CPF: 21903905320 e RG: 99025016902 solicitei renegociação de minha carência,
visto que meu contrato/plano de Assistência Familiar,
encontrava-se SUSPENSO por inadimplência superior a 60 (sessenta dias).

a) Estou ciente que eu e os demais dependentes do contrato citado acima
cumpriremos carência de 30 (TRINTA) dias* para atendimento funerário, quitação
de taxas municipais e despesas com velórios públicos e municipais.

- Contados a partir do pagamento da renegociação

Termo firmado com o (a) próprio (a) Titular, que nesta data acertou os débitos
vencidos no valor de R\$46.00 referente aos meses 03/2026 e deu ciência
concordando com o acordo firmado.

Data do Acordo: 14/05/2026

Vencimento da carência acordada: 15/06/2026

MARACANAÚ/CE, 14 de maio de 2026


Grupo Zelo

x 
Titular/Responsável