



R. AMARAL
HULAND
CASTRO ALVES
LINHARES
BARROS LEAL
ADVOGADOS



Ilmo. Sr. Diretor da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON
Maracanaú.

DEFESA ADMINISTRATIVA

Processo nº 2505056400100079302

COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 27.630.446/0001-56, com sede estabelecida na Rua Paracatu, nº 1253, salas 601, 602, 701, 702, 1101 e 1102, Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, CEP: 30180-098, vem, respeitosamente, por meio de seus advogados ao final subscritos, conforme Instrumentos Procuratórios, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** em face da reclamação movida por **LÚCIA MARIA DE MIRANDA**, pelas razões de fato e de direito a seguir expostas.

I. Teor da reclamação.

1. Em síntese, a consumidora alega que sua genitora falecera e para receber o ressarcimento do que pagou – R\$ 1.060,00 (hum mil e sessenta reais) – junto ao seguro do plano Cartão de Todos, seria necessária a apresentação da nota fiscal do custo que a cliente teve
2. Contudo, reclama que a nota fiscal está escrito errado o nome de sua mãe, onde consta “Ozita Soares de Moraes”, deveria ser o nome correto “Ozita Soares da Silva Miranda”, alegando que o funcionário da empresa escreveu errado, atribuindo a empresa a responsabilidade pela negativa do estorno do seguro. Pede a retificação da nota fiscal para solicitar esse ressarcimento que lhe seria direito junto ao seguro.



R. AMARAL
HULAND
CASTRO ALVES
LINHARES
BARROS LEAL
ADVOGADOS



3. Porém, conforme será esclarecido, o errado do nome da mãe da reclamante não decorre de responsabilidade da empresa, mas por culpa da própria contratante do plano funerário que escreveu o nome errado na época da contratação.

II. Esclarecimentos.

4. Segundo levantamento interno, verificou-se que **o nome da falecida já constava de forma incorreta desde a origem da contratação do serviço**. Ressalta-se que **tais informações são fornecidas diretamente pela própria titular no momento da adesão**, servindo de base para todos os registros subsequentes, como o cadastro do óbito e a emissão da nota fiscal.

DADOS PESSOAIS			
TITULAR	Lucia Maria de Morais		
END.	Rua Sebastião Peixoto de Moraes nº 211 A		
BAIRRO	Populares	CIDADE	Maracanaú - CE
REFERÊNCIA			
CPF	155.761.753.87	RG	90003038586
FOFONE	588957279	RELIGIÃO	católica
DATA DE VENCIMENTO	01	1ª MENSAIDADE	01.08
		CARÊNCIA	90 DIAS
RELAÇÃO DE DEPENDENTES			
Ozta Soares de Moraes			
Yvelin Myronda de Sousa			
Wilson da Silva Sousa			

5. O serviço funerário foi prestado em janeiro de 2025 e, durante período considerável após sua execução, não houve qualquer manifestação da contratante quanto à divergência no nome da falecida. Somente em maio de 2025, cinco meses após a realização do serviço — e já encerrada a escrituração fiscal referente ao mês de janeiro —, a consumidora apresentou a inconformidade, conforme demonstram os registros das interações mantidas com o atendimento da empresa.
6. Importante destacar que, diferentemente do alegado pela reclamante, a nota fiscal não foi emitida em maio, mas sim em janeiro de 2025, à época da prestação do serviço, seguindo os trâmites legais regulares. Apenas lhe foi enviado em maio, pois ela apenas solicitou a nota em maio. De toda forma, tão logo houve a manifestação da cliente, foi emitida uma declaração referente ao serviço prestado, já com o nome corrigido com base na certidão de óbito apresentada. Além disso, o cadastro foi prontamente retificado no sistema para refletir a informação correta.
7. Diante disso, entende-se que eventual equívoco decorreu das informações inicialmente repassadas de forma incorreta pela própria contratante, sendo que a solicitação de



R. AMARAL
HULAND
CASTRO ALVES
LINHARES
BARROS LEAL
ADVOGADOS



correção ocorreu somente após o prazo razoável para alterações em documentos fiscais cuja escrituração já se encontrava encerrada.

III. Conclusão.

8. Diante disto, não há como, legalmente, atender ao pedido solicitado pela reclamante, beneficiando-se de sua própria torpeza, em detrimento da regularidade fiscal da empresa, que agiu a todo instante de forma correta e alinhada à documentação preenchida (erroneamente) pela própria titular no ato da contratação.

Nestes termos,

Pede e espera deferimento.

Fortaleza/CE, 24 de junho de 2025.

RAUL AMARAL
OAB/CE 13.371-A

EDÉSIO PITOMBEIRA
OAB/CE 19.319

FERNANDO FALCÃO
OAB/CE 46.416

EM BRANCO



FUNERÁRIA PLANO DA PAZ
Sede: Av. João Pessoa, 6410, Parangaba, Fortaleza-Ce,
CNPJ: 07.153.698/0001-24 - CGF: 06.177247-0
Inscrição Municipal: 166015-6 - Plantão 24 horas: 3487.7272

PROPOSTA **236277**
(PARA USO DO CPF)

☒ NOVO ☐ RENOVAÇÃO ☐ RECUPERAÇÃO ☐ TRANSFERÊNCIA () () ()

DADOS PESSOAIS

TITULAR Lucia Maria de Morais
END Rua Sefronio Peixoto de Moraes Nº 211 A
BAIRRO Populares CIDADE Maracanaú CEP 61100-000
REFERÊNCIA
CPF: 155.761.753-7 RG 90003038586 NAS 15/09/52
FONE: _____ CELULAR 988957279 RELIGIÃO católica
DATA DE VENCIMENTO 01 1ª MENSALIDADE 01.08 ☒ CARENÇA 90 DIAS

RELAÇÃO DE DEPENDENTES

- 1 Osita Soares de Moraes
- 2 Perlei Morais de Sousa
- 3 Wilson da Silva Sousa
- 4 Wanda da Silva Sousa
- 5 Raquel da Silva Sousa
- 6 Francisco Carneiro Barbosa
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____

PRODUTOS ADICIONAIS	01 - 100 km carro cortejo 02 - Velório e cremação de R\$ 150,00 03 - Abertura de jazigo + Lápide	04 - Salão de Velório 05 - Dependentes	R\$ 6,90 Mensal R\$ 2,90 Mensal R\$ 3,00 Mensal	R\$ 4,50 Mensal R\$ 3,00 Mensal (cada)
---------------------	--	---	---	---

* A carência para qualquer um dos produtos adicionais é de 12 meses

ESCOLHA SEU PLANO

PAZ CLEAN 4%
regulado de acordo com o salário mínimo

R\$ 3.500

- Uma mensalidade exclusiva, enviaizada, forrada internamente
- Carro cortejo (até 200 km ida e volta)
- Cartão de crédito
- Missa de Condolências
- Ornamento com Flores Naturais
- 6 Dependentes
- Velório
- Cortejo de Flores Naturais
- Higienização e Micromanipulação
- Ônibus para a Capital e Região Metropolitana de Fortaleza
- 25 Lembranças
- 6 Dependentes

PAZ FLEX 6%
regulado de acordo com o salário mínimo

R\$

- Uma mensalidade exclusiva, enviaizada, forrada internamente
- Carro cortejo (até 200 km ida e volta)
- Cartão de crédito
- Missa de Condolências
- Ornamento com Flores Naturais
- Parlamentação
- Ki Café FLEX
- Velório
- Cortejo de Flores Naturais
- Higienização e Micromanipulação
- Ônibus para a Capital e Região Metropolitana de Fortaleza
- 25 Lembranças

PAZ GOLD 8%
regulado de acordo com o salário mínimo

R\$

- Uma mensalidade exclusiva, enviaizada, forrada internamente
- Carro cortejo (até 200 km ida e volta)
- Cartão de crédito
- Missa de Condolências
- Ornamento com Flores Naturais
- Parlamentação
- Ki Café GOLD
- Velório
- Cortejo de Flores Naturais
- Higienização e Micromanipulação
- Ônibus para a Capital e Região Metropolitana de Fortaleza
- 50 Lembranças
- Voucher Alimentação R\$ 150,00 (durante 3 meses)
- Salão de Velório
- Auxiliar de Enfermagem

PLANO PAZ PRIME 10%
regulado de acordo com o salário mínimo

R\$

- Uma mensalidade exclusiva, enviaizada, forrada internamente
- Carro cortejo (até 200 km ida e volta)
- Cartão de crédito
- Missa de Condolências
- Ornamento com Flores Naturais
- Parlamentação
- Ki Café PRIME
- Velório
- Cortejo de Flores Naturais de Luto
- Higienização e Micromanipulação
- Ônibus para a Capital e Região Metropolitana de Fortaleza
- 100 Lembranças
- Voucher Alimentação R\$ 150,00 (durante 3 meses)
- Salão de Velório Climatizado
- Auxiliar de Enfermagem
- Abertura + Lápide

LOCAL: Paulo Sérgio 7203 DATA: 29/06/17
VENDEDOR: _____ COF: _____ CONTRATANTE: Lucia Maria



EM BRANCO

NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA - RPS 5866 Série 1, emitido em: 22/01/2025

COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVICOS FUNERARIOS LTDA
Avenida General Osorio de Paiva, 255
Parangaba - Fortaleza - CE - 60720015
TELEFONE: 3133148000
E-MAIL: nf@grupozelo.com
CNPJ: 27.630.446/0229-82
INSCRIÇÃO MUNICIPAL: 681669

PREFEITURA DE MARACANAÚ
NÚMERO DA NOTA
6173
COMPETÊNCIA
01/2025
CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO
438884590
DATA DE EMISSÃO
22/01/2025 13:12:07

DADOS DO TOMADOR

NOME / RAZÃO SOCIAL LUCIA MARIA E MIRANDA		CPF/CNPJ/ID 155.761.753-87		TELEFONE 85992098793
ENDEREÇO Rua São Mateus, 71		BAIRRO / DISTRITO Menino Jesus de Praga		MUNICÍPIO Maracanaú
UF CE	PAÍS Brasil	INSCRIÇÃO MUNICIPAL	INSCRIÇÃO ESTADUAL	CEP 61932535
		E-MAIL --		

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

TANATO - CORPO NÃO NECROPSIADO R\$ 1.064,00
KM RODADO 1 R\$ 130,00

CÓDIGO DO SERVIÇO

25.01 / 960330401 - Funerais, inclusive fornecimento de caixão, urna ou esquifes; aluguel de capela; transporte do corpo cadavérico; fornecimento de flores, coroas e outros paramentos; desembaraço de certidão de óbito; fornecimento de

MUNICÍPIO ONDE O SERVIÇO FOI PRESTADO
2304400 / Fortaleza

NATUREZA DA OPERAÇÃO
Tributação no município

REGIME ESPECIAL DE TRIBUTAÇÃO: -

VALOR DOS SERVIÇOS:	R\$ 1060,00		
(-) DESCONTOS:	R\$ 0,00	(-) DEDUÇÕES:	R\$ 0,00
(-) RETENÇÕES FEDERAIS:	R\$ 0,00	(=) BASE DE CÁLCULO:	R\$ 1060,00
(-) ISS RETIDO NA FONTE:	R\$ 0,00	(x) ALÍQUOTA:	5,00 %
VALOR LÍQUIDO:	R\$ 1060,00	(=) VALOR DO ISS:	R\$ 53,00

RETENÇÕES FEDERAIS

PIS: R\$ 0,00 COFINS: R\$ 0,00 IR: R\$ 0,00 CSLL: R\$ 0,00 INSS: R\$ 0,00

OUTRAS INFORMAÇÕES

Valor aproximado de impostos: R\$ 119,25
Falecido: OZITA SOARES DE MORAES

EM BRANCO