

TJ-DF condena cemitério por impedir sepultamento devido a falha documental

06/09/2025

A juíza Andreia Lemos Gonçalves de Oliveira da Vara Cível do Riacho Fundo, do [Tribunal de Justiça do Distrito Federal](#), condenou uma empresa de serviços funerários ao pagamento de R\$ 15 mil por danos morais causados a uma consumidora que foi impedida de realizar o sepultamento de sua irmã no horário agendado devido a falhas na prestação do serviço.

A autora contratou os serviços da entidade para o velório e sepultamento de sua irmã, que faleceu em novembro de 2022. Todos os documentos necessários foram entregues à empresa no dia anterior ao sepultamento, o que incluiu a certidão de óbito que indicava Brasília como local do sepultamento, embora o contrato previsse o cemitério de Taguatinga.

A empresa ré alegou que só identificou a divergência na documentação no momento do velório e negou-se a realizar uma correção simples que poderia ter sido feita por meio eletrônico com o cartório emissor da certidão. Como alternativa, exigiu o pagamento de novas taxas para realizar o sepultamento em Brasília, proposta rejeitada pela família. Durante o impasse, o corpo permaneceu cerca de seis horas dentro do carro da funerária, situação que gerou extremo constrangimento e sofrimento aos familiares.

Em sua defesa, a empresa argumentou que a responsabilidade pela divergência documental era exclusiva da consumidora e ofereceu alternativas para resolver a situação. A empresa sustentou que não havia ato ilícito em sua conduta e contestou o pedido de [indenização](#) por danos morais no valor de R\$ 70 mil solicitado pela autora.

Falha no serviço

A juíza rejeitou os argumentos da defesa e reconheceu a falha na prestação do serviço. Segundo a decisão, “a prestação de serviços funerários, por sua natureza, demanda zelo, diligência e, sobretudo, respeito à dignidade humana no momento de extrema dor”. A julgadora destacou que cabia à empresa conferir de forma diligente a documentação no momento da contratação, não durante o velório.

Aplicando o [Código de Defesa do Consumidor](#), a sentença estabeleceu que a responsabilidade da prestadora de serviços é objetiva, e dispensa a comprovação de culpa. A empresa não conseguiu demonstrar a inexistência do defeito no serviço ou a culpa exclusiva da consumidora, conforme exigido pela legislação consumerista.

O valor da indenização considerou os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando em conta a repercussão do dano e as circunstâncias específicas do caso. A quantia de R\$ 15 mil foi estabelecida como adequada para reparar o abalo moral sofrido pela autora, que enfrentou extrema angústia ao ser impedida de sepultar sua irmã no momento destinado ao luto.

Cabe recurso da decisão. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Processo 0700685-40.2023.8.07.0017

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-set-06/tj-df-condena-cemiterio-por-impedir-sepultamento-devido-a-falha-documental-2/>

