



Nota Técnica Conjunta – SESMAUR/PROCON

Considerando o surgimento de dúvidas quanto ao funcionamento dos serviços de planos de serviços funerários, a Secretaria de Sustentabilidade em Meio Ambiente e Atividades Urbanas – SESMAUR e a Agência de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora – PROCON/JF, esclarecem:

Considerando que os planos de serviços funerários são regulados pela lei federal 13.261;

Considerando contudo a inexistência de regulamentação infralegal dos planos funerários;

Considerando que diversos planos são populares e possuem como base de consumidores pessoas carentes e sem acesso a mecanismos tecnológicos para pagamentos virtuais;

Considerando que algumas empresas operadoras de planos populares somente disponibilizam a forma de pagamento presencial das mensalidades dos planos;

Considerando que eventual inadimplência causada pela impossibilidade de acesso do consumidor à empresa, em razão da proibição do atendimento presencial de consumidores tendo em vista a decretação pelo Estado de Minas Gerais da Onda roxa na região que engloba a cidade de Juiz de Fora, não pode ser imputada ao consumidor;

É entendimento do PROCON/JF e da SESMAUR:

É vedado à empresa operadora de plano funerário **negar a prestação dos serviços previstos em contrato aos consumidores**, em razão de eventual inadimplência ocorrida durante o período de suspensão das atividades por determinação do poder público, quando a empresa **somente permitir o pagamento das mensalidades de forma presencial**.

Considerando a proibição de funcionamento do estabelecimento responsável pela cobrança dos consumidores e considerando que a empresa possui os cadastros dos consumidores com dados como endereços e telefones de contato, **poderá a empresa adotar o sistema de cobrança em domicílio ou sistema de cobrança bancário**.

Excepcionalmente, contudo, nas hipóteses de planos funerários populares explorados por **microempresas e empresas de pequeno porte**, poderão as mesmas adotar sistema de pagamento presencial mediante adoção dos seguintes critérios de segurança sanitária.

- 1) Atendimento presencial exclusivamente para pagamento de mensalidades;
- 2) Manutenção do distanciamento mínimo de 2 metros nas filas;
- 3) Controle de entrada de pessoas, com medição de temperatura e disponibilização de álcool em gel.

Juiz de Fora, 24 de março de 2021.

ALINE DA ROCHA JUNQUEIRA – Secretária de Sustentabilidade em Meio Ambiente e Atividades Urbanas

EDUARDO DE SOUZA FLORIANO – Superintendente do PROCON/JF