



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara da Comarca de Itanhaém

Avenida Rui Barbosa, 867 - Bairro: Centro - CEP: 11740-056 - Fone: (13)2104-0162 - Email:
upj1a4juditanhaem@tjsp.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL Nº 4001005-59.2026.8.26.0266/SP

AUTOR: CLAYTON CERQUEIRA DE SOUZA

RÉU: LOCALIZA RENT A CAR SA

SENTENÇA

Trata-se de **ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais** ajuizada por **CLAYTON CERQUEIRA DE SOUZA** em face de **LOCALIZA RENT A CAR S/A**, partes devidamente qualificadas. Afirmou, em suma, ter efetuado a reserva de locação de um veículo da ré para retirada em 07/03/2026, às 12h00, e devolução em 09/03/2026, às 12h00, cujo código de confirmação foi informado sendo “MOBMM4U4X3SA”. Relatou, todavia, que, a despeito de já ter obtido provimento judicial anterior contra a ré por fato idêntico, a locação lhe foi novamente negada sob alegação de que seu perfil não fora aprovado nas análises internas, mantendo-se o bloqueio de seu cadastro. Aduziu que costuma alugar veículos da requerida e que não houve qualquer problema ou pendência que pudesse ocasionar o referido bloqueio, de forma a ter sofrido abalo anímico por falha e reincidência na prestação de serviços da ré. Postulou pela tutela de urgência, para que seja determinado à ré a suspensão do bloqueio em seu nome. Requereu a procedência da ação, para que seja tornada definitiva a medida liminar, condenando-se a ré a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00. Postulou pela inversão do ônus da prova, nos termos do CDC e pleiteou a gratuidade de justiça. Valorou a causa e juntou documentos (Evento 1).

Deferida a gratuidade de justiça à parte e indeferida a antecipação dos efeitos da tutela (Evento 5).

Devidamente citada, a parte requerida ofertou contestação no Evento 14. Alegou que embora a contratação da locação de veículos se inicie, via de regra, pelo sítio eletrônico da contestante, ao chegar ao local de retirada do veículo, a locadora avalia, por meio de uma nova análise autônoma, se o condutor atende aos critérios internos de segurança e gestão de risco. Informou que realiza avaliação de perfil para atestar a viabilidade da contratação. Asseverou que o requerente não foi aprovado quando de sua análise cadastral, motivo pelo qual a negativa de locação é exercício de direito da requerida, não configurando reincidência. Impugnou a pretensão autoral indenizatória, por ausência de conduta ilícita, e requereu a improcedência da ação. Acostou documentos (Evento 14).

Houve réplica (Evento 21).

Instadas as partes acerca das provas pretendidas para o deslinde do feito (Evento 22), a ré manifestou desinteresse na produção de provas adicionais e na conciliação, pugnando pelo julgamento antecipado da lide, tendo o autor postulado por prova documental, depoimento pessoal e inversão do ônus da prova (Evento 27).

É o relatório.

FUNDAMENTO E DECIDO.

Trata-se de **ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por**

4001005-59.2026.8.26.0266

610008700623.V2



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara da Comarca de Itanhaém

danos morais ajuizada por **CLAYTON CERQUEIRA DE SOUZA** em face de **LOCALIZA RENT A CAR S/A**, partes devidamente qualificadas.

O feito comporta o julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do CPC, sendo inócuo e despiendo produzir demais provas pleiteadas, seja em audiência, seja fora dela. Sabe-se que é permitido ao julgador apreciá-las livremente, seguindo impressões pessoais e utilizando-se de sua capacidade intelectual, tudo em conformidade com o princípio do livre convencimento motivado ou da persuasão racional, norteador do sistema processual brasileiro. Neste caso, temos em conta que: 1) os elementos de convicção acostados são suficientes ao deslinde da causa e hábeis a sustentar a linha decisória; 2) quaisquer provas adicionais careceriam de aptidão para modificar o dispositivo; 3) as próprias alegações de ambas as partes, ao delimitar os elementos objetivos da lide, fazem concluir pelo julgamento no estado em que se encontra o processo. Além disso, a prova é destinada ao Juiz, a quem incumbe verificar a efetiva necessidade e pertinência para formar seu convencimento motivado. Entendo suficientes os elementos constantes dos autos, sendo desnecessária a produção de outras provas.

Não havendo preliminares a serem apreciadas, passo ao **mérito** da contenda. A demanda é procedente.

Narra o autor ter efetuado a reserva de locação de um veículo da ré para retirada em 07/03/2026, às 12h00, e devolução em 09/03/2026, às 12h00, cujo código de confirmação foi informado sendo “MOBMM4U4X3SA”. Relata, todavia, que, ao comparecer à agência da ré para a retirada do automóvel e apesar da confirmação prévia pelo aplicativo, a locação lhe foi novamente negada, sem qualquer justificativa idônea, sendo-lhe informado que seu cadastro permanecia bloqueado por questões internas. Aduz que já superou contenda idêntica com a requerida e que não houve qualquer problema que pudesse ocasionar o referido novo bloqueio, de forma a ter sofrido abalo anímico por falha reiterada na prestação de serviços da ré.

Já a requerida alega que embora a contratação da locação de veículos se inicie, via de regra, pelo sítio eletrônico da contestante, ao chegar ao local de retirada do veículo, a locadora avalia se o condutor pode ou não locar, baseada em critérios de risco. Informou que a análise é dinâmica e que o requerente não foi aprovado quando de sua verificação cadastral atual, motivo pelo qual a negativa de locação é exercício de direito da requerida.

Assiste razão à parte demandante.

A relação material estabelecida entre as partes encontra-se sob a égide da legislação consumerista, uma vez que microsistema de ordem pública e de interesse social, com princípios e regras próprias, sem que se olvide de sua gênese direta em cláusula pétrea da Constituição Federal. Dito isto, de rigor a aplicação do Código Consumerista ao caso, **invertendo-se o ônus da prova**, nos termos de seu art. 6º, inciso VIII. Isso porque verifico haver verossimilhança nas alegações da parte autora, bem como que esta diligenciou até o limite de sua capacidade para instruir o feito, sendo hipossuficiente em relação a demais esforços com intuito probatório.

O dever de indenizar, quando se fala em fato do produto ou do **serviço**, tem como pressupostos a existência de um defeito e a ocorrência de um dano relacionado ao defeito apontado. Por conseguinte, se o produto não apresentar nenhum defeito que possa diminuir-lhe as qualidades ou quantidades, não causando nenhum dano ao consumidor, não se poderá falar em indenização.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara da Comarca de Itanhaém

A responsabilidade que o Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor (de produtos ou de serviços) é um dever de qualidade e de segurança. Isto quer dizer que aquele que coloca um produto ou um serviço no mercado tem a obrigação legal de ofertá-lo sem risco ao consumidor no que diz respeito a sua saúde, a sua integridade física e ao seu patrimônio. Nestas circunstâncias, a isenção do dever de indenizar somente ocorrerá se o fornecedor, de produtos ou de serviços, provar que não colocou o produto no mercado (art. 12, § 3º, I, do CDC), ou que mesmo tendo colocado o produto no mercado ou fornecido o serviço, não existe o defeito apontado (art. 12, § 3º, II e 14, § 3º, I, do CDC), ou ainda, que o dano decorrente se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 12, § 3º, III e 14, § 3º, II).

Apesar de a requerida ter o direito de negar a contratação de locação de seus veículos, tal negativa deve ser motivada, sob pena de ser ocasionado abuso de direito do consumidor por inobservância da informação devida. No ponto, está evidente a falha na prestação dos serviços pela requerida. O **princípio da informação**, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), é um dos pilares fundamentais das relações de consumo, pois assegura ao consumidor o direito de receber informações claras, precisas, corretas, ostensivas e em língua portuguesa sobre produtos e serviços oferecidos no mercado, permitindo uma escolha consciente e informada. Tal princípio impõe ao fornecedor o dever de informar de forma proativa, transparente e adequada, visando equilibrar a relação consumerista e proteger a vulnerabilidade informacional do consumidor (art. 6º, inciso III e art. 31/CDC).

No caso dos autos, é fato que não houve qualquer justificativa clara pela demandada para a negativa da locação ao autor, **conduta que se reiterou quando da oferta de sua contestação, tendo em vista não ter sido abordado o motivo específico da negativa de prestação de serviços ao autor**, ocultando-se sob alegações de sigilo e critérios internos.

O exercício de direito da fornecedora de serviços se mostra inadequado e lesivo, visto que frustrou a intenção do autor sem lhe prestar justificativa transparente e, ainda, lhe tocou o direito de defesa na via administrativa. No mais, as genéricas justificativas de critérios internos inalcançáveis, mormente quando o autor logrou comprovar a efetiva confirmação da reserva via aplicativo e WhatsApp (Evento 11), demonstram suficientemente que a conduta é desprovida de transparência e representa nítida reiteração de prática abusiva.

Fato é que está novamente evidenciada a falha na prestação de serviços da ré, no quesito do seu dever de informação (art. 6º, inciso III, do CDC), de forma a ser procedente o pedido autoral para a sua condenação na obrigação de fazer de anular o bloqueio em face do requerente para a locação de veículos.

Nesse sentido, já julgou recentemente o E. Tribunal de Justiça de São Paulo caso semelhante:

*“Apelação - Ação de indenização por danos material e moral Prestação de serviços de locação de veículo Direito do Consumidor Responsabilidade civil objetiva e solidária entre a intermediadora e a locadora Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, e 14, § 1º, do CDC Autor que se desincumbiu do ônus de comprovar os fatos constitutivos de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do CPC, o que viabiliza o reconhecimento de seu pleito **Falha na prestação dos serviços, relacionada à recusa injustificada de retirada do veículo no balcão da locadora, que configura abuso de direito e vai de encontro à boa-fé**”*



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara da Comarca de Itanhaém

objetiva descumprimento do dever de informação prévia inserto no art. 6º, III, do CDC Dano moral configurado - Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00, adequado aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, e suficiente para compensar o dano e desestimular a reincidência Dano material não caracterizado Insuficiência dos documentos para demonstrar o efetivo pagamento da locação - Precedentes desta E. Corte Sentença em parte reformada - Recurso parcialmente provido”. (TJSP; Apelação Cível 1022909-19.2024.8.26.0506; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025)”.

“Apelação. Direito do consumidor. **Locação de veículo. Bloqueio indevido do cadastro do consumidor na locadora de veículos. Desbloqueio que se impõe. Dano moral configurado. Valor da indenização bem fixado em R\$ 5.000,00.** Recurso do autor pretendendo majoração desprovido. Sentença mantida. 1. Caso em exame: 1.1. Ação de obrigação de fazer, c.c. indenização por danos morais julgada parcialmente procedente em primeira instância. 1.2. Recurso do autor pedindo a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 15.000,00. 2. Questão em discussão: Verificar se o valor da indenização foi fixado de acordo com os princípios da proporcionalidade / razoabilidade. 3. Decisão da Turma Julgadora/Razões de decidir: 3.1. Bloqueio indevido do cadastro do consumidor na locadora ré impossibilitando a locação de veículo. Dano moral configurado. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00. 4. Dispositivo: Recurso do autor desprovido. Sentença mantida”. (TJSP; Apelação Cível 1004833-51.2025.8.26.0266; Relator (a): Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/03/2026; Data de Registro: 30/03/2026).

Como consectário lógico, é procedente o pleito autoral **por indenização por danos morais**.

No caso, a falha na prestação de serviços da requerida extrapola, e muito, o mero aborrecimento cotidiano, uma vez que desviou o tempo produtivo do autor como consumidor repetidas vezes, caracterizando intolerável reincidência. A primeira, ao ter novamente negada a prestação do serviço sem justificativa transparente mesmo após prévia confirmação. A segunda, ao precisar novamente acionar advogados e ajuizar uma nova ação judicial para garantir o seu direito de acesso ao serviço da ré, direito este que já havia sido reconhecido outrora por este juízo. Isto posto, causadora do dano que foi, de rigor que a ré faça a devida reparação. Dessa forma, seguindo os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e com vista a compensar os ofendidos e penalizar pedagogicamente a ofensora, de forma a desencorajar a reincidência da prática, sem contudo gerar enriquecimento indevido, tenho por bem atentar à realidade da vida, ao contexto socioeconômico em que estão inseridas as partes, bem como ao grau de culpa da demandada. Assim, sopesando a contumácia no grau de culpa da requerida e o desgaste imposto ao autor, entendo por prudente fixar a indenização por danos morais em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**.

Observo, por oportuno, que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”, ex vi da Súmula 326 do STJ.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos veiculados na ação ordinária ajuizada por CLAYTON CERQUEIRA DE SOUZA em face de LOCALIZA



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Cível - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Juízo Titular I - 2ª Vara da Comarca de Itanhaém

RENT A CAR S/A, partes já devidamente qualificadas, resolvendo assim o mérito da lide, ex vi do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Em consequência: a) CONDENO a demandada a anular o bloqueio em desfavor do demandante em seu sistema, no **prazo de 15 dias** a contar do trânsito em julgado, sob pena de multa a ser arbitrada; b) CONDENO a ré a pagar ao autor indenização por danos morais fixada em **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, importância esta corrigida monetariamente desde a data de seu arbitramento, ou seja, a presente, ex vi da Súmula 362 do STJ, e acrescida de juros de mora. Nos termos da **Lei nº 14.905/2024** e dos precedentes do STJ (REsp 1.795.982/SP e REsp 2.070.287/SP), a aplicação da taxa **SELIC** deve ser utilizada como fator de atualização monetária e juros, devendo incidir sobre o valor devido, sem o acúmulo de qualquer outro índice de correção.

Sucumbente, a parte ré perdedora arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados estes por ser baixo o valor da condenação, em **15% sobre o valor da causa**, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido.

Oportunamente, nada mais sendo requerido, archive-se.

P. I. C.

Documento eletrônico assinado por **LUCAS COSTA PATTO DOS SANTOS, Juiz Substituto**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsp.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **610008700623v2** e do código CRC **bbf7d2bb**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): LUCAS COSTA PATTO DOS SANTOS
Data e Hora: 28/04/2026, às 18:51:39

4001005-59.2026.8.26.0266

610008700623 .V2