



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430267

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017971-32.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MOBITECH LOCADORA DE VEÍCULOS S.A., é apelada MAÍRA FERRAZ MARTELLA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), PEDRO BACCARAT E WALTER EXNER.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

ARANTES THEODORO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO 1017971-32.2024.8.26.0004
APELANTE Mobitech Locadora de Veículos S.A
APELADO Maíra Ferraz Martella
COMARCA São Paulo - F.R. da Lapa - 4ª Vara Cível

VOTO Nº 52.278

EMENTA - Locação de veículo automotor. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido cumulado de devolução de valores e de indenização por danos morais. Veículo que veio a sofrer sinistro. Locatário que pelo contrato respondia pela franquía. Razões recursais que não desautorizavam o desfecho oferecido pela sentença. Disposição contratual que autorizava a disponibilização de carro reserva de categoria inferior ao locado. Validade, eis que não desautorizada pelo direito positivo. Quadro que impedia mandar a locadora devolver a diferença de valor da locação entre o veículo que recebeu e a do posterior carro reserva que o substituiu. Indenização por dano moral confirmada. Procedência da ação autorizada nos limites indicados no acórdão. Recurso parcialmente provido.

Sentença cujo relatório se adota julgou procedente ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido cumulado de restituição de valores e de indenização por danos morais.

A ré apela e insiste na improcedência da ação.

Para tanto ele afirma que a sentença desconsiderou as questões expostas na peça de defesa, isto é, que o veículo sofreu sinistro, foi para reparo e somente após a apuração do valor integral a ser desembolsado a apelada foi cobrada da franquía.

A apelante salienta, a propósito, que inexistia previsão de prazo determinado para a cobrança da franquia, verba legítima e cuja dispensa propicia enriquecimento ilícito, sendo que as cláusulas contratuais atribuíram à autora responsabilidade pelas referidas despesas.

A isso ela acrescenta que por ocasião do sinistro a apelada recebeu um carro reserva, estando ciente de que não se tratava de veículo da mesma categoria do locado, tanto que diferentemente do que ocorre nos seguros automotivos a autora não pagou valor específico para ter direito ao carro reserva, cuidando-se de prática usual no mercado de locações e que não configura ilicitude.

Por fim, a recorrente salienta que os fatos noticiados não caracterizaram dano moral, paga que pede seja então afastada, e subsidiariamente que referida indenização seja reduzida em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

A apelada propôs a ação com o fim de obter declaração de inexigibilidade de valores cobrados pela ré, com a qual firmou contrato de locação de veículo automotor, assim como restituição de parte dos valores pagos pela locação e indenização por danos morais decorrentes dos transtornos sofridos durante o curso do contrato.

A demandada apresentou defesa, que foi seguida de réplica, e na sequência o Juiz julgou procedente a ação para reconhecer *“a inexigibilidade do valor cobrado pela ré de R\$ 6.500,00 (franquia), bem como de eventuais valores cobrados após o cancelamento do contrato”*,

assim como para reconhecer *“abusiva a cláusula 6.8 do contrato, devendo a ré reembolsar à autora a diferença entre os valores pagos pelo veículo T-Cross e o que seria cobrado pelo veículo GOL, durante o período que a autora permaneceu com o veículo reserva (...)”*

A apelante aqui não se insurge especificadamente contra a declaração de inexigibilidade dos valores posteriores ao cancelamento do contrato, o que dispensa a Corte de se manifestar sobre o tema, ficando o conhecimento da apelação, destarte, limitado ao reconhecimento da invalidade da cláusula de franquia, à condenação ao ressarcimento de valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Pois bem.

No tocante à cobrança da franquia, o sentenciante não a reputou indevida pelo fato de ter sido cobrada dois meses após o encaminhamento do veículo à oficina, tampouco por ausência de previsão contratual, mas, sim, por não ter a cobrança observado o que dispunha o contrato.

Confira-se:

“Inicialmente, passo a análise do pedido de declaração de inexigibilidade do valor cobrado pela ré (R\$ 6.500,00), à título de franquia do veículo T-Cross.

Restou incontroverso nos autos que a autora de fato avariou o veículo T-Cross, quando em 09/07/2023 sofreu uma tentativa de assalto, tendo a ré na mesma data levado o veículo para orçamento e conserto.

Contudo, conforme restou demonstrado pela autora e não impugnado pela ré, esta se quedou inerte durante 45 dias, informando somente após tal período que o carro estava para conserto em

uma oficina. Na ocasião, a autora requereu o envio dos orçamentos e da vistoria para análise, mas nunca os recebeu.

Ocorre que, somente em 27/09/2023, ou seja, após mais de dois meses da colisão, a autora recebeu e-mail da ré informando-a que o veículo estava em serviço com conclusão de reparo para 29/09/2023, sendo devido o valor de R\$ 6.500,00 à título de franquia, nada mais descabido.

Não se olvida que a autora de fato é responsável pelo pagamento da franquia pelo conserto do veículo. No entanto, conforme cláusula contratual (4.3.2 e 4.3.3. – fls. 221), previamente à cobrança da franquia, haverá a elaboração de check-list para apuração de eventuais avarias constantes no veículo.

Outrossim, também dispõe o contrato que a cobrança se dará após a apresentação do orçamento ao cliente para aprovação.

Pois bem.

Conforme se apurou, a ré não comprovou o cumprimento das obrigações contratuais, ou seja, não demonstrou que encaminhou previamente à realização do check list e tampouco o envio do orçamento para aprovação da autora. Pelo contrário, conforme demonstrado pela autora, após mais de dois meses do acidente, a ré surpreendeu a autora com a cobrança da franquia, o que não se permite.

Logo, resta evidente que o valor cobrado pela ré à título de franquia é inexigível, porquanto não observou as cláusulas impostas no contrato. Não se está a excluir a cobrança pela nulidade de eventual cláusula. Esta é válida ao estabelecer a franquia. A cobrança é excluída pois a própria ré não cumpriu o que ela determinou em contrato. Houvesse cumprido, a exigibilidade seria reconhecida.”

Ora, a recorrente não nega que deixou de cumprir a previsão do contrato, indicada na sentença, nem demonstra que o valor da franquia era o efetivamente cobrado da autora, ponto que apresentava relevo na medida em que na petição inicial a autora afirmou que o contrato não indicava qual seria o valor da franquia e que a ré tampouco informou a respeito, nem disponibilizou a “Tabela de valores” prevista no instrumento contratual.

Assim, conquanto tenha ficado incontroverso que em razão do sinistro o veículo precisou ser reparado, não se podia mesmo reputar devido o valor cobrado a título de franquia ante a manifesta inobservância do que previa o contrato acerca daquela verba.

Com razão, pois, o Juiz declarou a inexigibilidade do valor cobrado pela franquia.

Já no tocante ao ressarcimento do que foi pago por ter sido disponibilizado à autora um carro reserva de categoria inferior ao veículo locado, não se pode abonar o entendimento do sentenciante.

Com efeito, a autora trouxe o formulário de adesão firmado em maio de 2021 (fls. 44/45), assim como as condições gerais do contrato de locação, constando desse último documento:

“6.8. Em caso de indisponibilidade do veículo locado por mais de 24hs (vinte e quatro horas), seja para a realização de vistorias, manutenção preventiva, reparos ou sinistros com valor superior ao da coparticipação estipulada na Tabela de Valores divulgada pela LOCADORA, esta disponibilizará veículo reserva ao CLIENTE, o qual será disponibilizado em até 24hs (vinte e quatro horas) da solicitação do CLIENTE, sendo que o modelo disponibilizado ficará a critério da LOCADORA.”

6.9.2. A LOCADORA não é obrigada a

disponibilizar um carro reserva semelhante igual ao veículo objeto deste contrato, sendo à ela facultado selecionar o veículo que estiver apto para imediato uso pelo CLIENTE. (fls. 51/52)

A demandada, de seu turno, apresentou o contrato firmado em março de 2023 (fls. 216), que segundo informação veio a substituir o anterior, assim como outra versão das condições gerais, lá constando:

“6.8. Em caso de indisponibilidade do veículo locado por mais de 24hs (vinte e quatro horas), seja para a realização de vistorias, manutenção preventiva, reparos ou sinistros a LOCADORA disponibilizará veículo reserva ao CLIENTE, o qual será disponibilizado em até 24hs (vinte e quatro horas) da solicitação do CLIENTE, sendo que o modelo disponibilizado será de categoria básica, câmbio manual e com ar-condicionado. Caso o CLIENTE opte por substituir o veículo reserva, os custos adicionais serão negociados na ocasião com a LOCADORA.”;

6.9.2. A LOCADORA não é obrigada a disponibilizar um carro reserva semelhante ou igual ao veículo objeto deste contrato, sendo à ela facultado selecionar o veículo que estiver apto para imediato uso pelo CLIENTE.” (fls. 223/224)

No entanto, respeitado o entendimento do sentenciante, tais disposições não se mostravam abusivas, não eram desautorizadas pelo direito positivo e tampouco desconhecidas da autora.

Realmente, como se vê nos documentos acostados pela autora (fls.41) e pela ré (fls. 217), a promovente declarou *“ter lido e concordado com os termos do Contrato de Locação de Veículos – Condições Gerais”*, não podendo dizer, destarte, que ignorava a disciplina acerca da locação.

Pois o valor da locação levou em conta aquelas

condições, à vista das quais a locadora estava dispensada de disponibilizar carro reserva da mesma categoria do locado.

Nem se havia de dizer que a cobrança feita à autora não tivera justa causa, já que o veículo locado, de categoria superior ao carro reserva, ficou indisponível para novas locações em razão dos danos consequentes ao sinistro e necessidade de reparo em oficina.

Assim, não se pode abonar a sentença no ponto em que reputou nula a cláusula contratual que dispunha sobre carro reserva e em face disso mandou a ré devolver a diferença entre o aluguel pago e o que seria devido pelo veículo reserva, ficando então cassada a condenação a tal verba.

Já quanto à indenização por dano mora não procede o inconformismo da apelante.

Conforme entendimento corrente descumprimento contratual em regra não configura dano moral, mas no caso concreto as coisas a isso não se limitaram, ponto que foi nesses termos tratado sentença:

“Quanto ao dano moral, incontestada sua ocorrência. Na hipótese em apreço, é cristalino o martírio que passou a autora desde o aluguel do primeiro veículo. Conforme constou dos autos, por mais de cinco vezes a autora teve problemas mecânicos nos veículos locados pela ré. Foram diversas as vezes em que a autora ficou impossibilitada de utilizar os veículos locados, tendo ainda que deslocar há diversas locadoras parceiras para retirada e devolução dos veículos reservas. Não fosse só, a autora permaneceu com veículo reserva de categoria inferior, sem que houvesse qualquer abatimento dos valores pagos nas mensalidades. Além do que, se viu cobrada por valores dos quais sequer anuiu, o que demonstra que foram diversos os transtornos enfrentados em razão dos fatos expostos.

A verdade é que a autora quitou sua parte do pagamento, e não recebeu a devida contraprestação em face do descaso e da incúria perpetrada pela parte ré.

De fato, os documentos colacionados nos autos pela parte autora demonstram, quantum satis, que o veículo por ela locado não correspondeu às suas expectativas.

Nesse viés, os elementos de prova apontam que o automóvel padeceu de vícios de qualidade e necessitou ser levado à oficina por diversas vezes para a devida reparação. Todavia, não houve a pronta solução, já que os defeitos não foram solucionados espontaneamente pelo réu.

Na verdade, ao locar um automóvel o consumidor tem a justa expectativa de segurança, de certeza da higidez e integridade do bem adquirido, razão pela qual os problemas narrados em a inicial, que por si só retira a característica de boa qualidade, é fato suficiente para o acolhimento da pretensão autoral.

Ficou comprovado que não é comum o surgimento de problemas tais como aqueles narrados em a inicial.

Lado outro, o dano moral reflete-se na situação vivenciada pela parte autora, com inúmeros aborrecimentos e constrangimentos que refogem totalmente ao que se espera de uma relação jurídica que tivesse a lisura como diretriz básica.

Desta feita, manifestamente caracterizada a ilicitude perpetrada pelo réu, e, como consequência, patente o dano de ordem moral experimentado pela parte autora decorrente da conduta indevida do demandado.

Há que se estimar, pois, o montante devido para a indenização dos danos morais que causou. Deve-se desde logo estatuir

que o quantum a pagar deve ser suficiente para compensar o vexame suportado, mas não a ponto de lhe trazer enriquecimento pelo evento ocorrido e, ao mesmo tempo, o caráter punitivo (pena civil) pedagógico da indenização há que se fazer presente, para que também possa prevenir a reincidência, evitando-se que a empresa requerida persevere na conduta danosa.

A este respeito, o seguinte julgado:

“O valor fixado pra o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter dúplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima. (Superior Tribunal de Justiça STJ; REsp 965.500; Proc. 2007/0152416-4; ES; Primeira Turma; Rel. Min. José Augusto Delgado; Julg. 18/12/2007; DJU 25/02/2008; Pág. 288).”

Nessa linha, “...a lição do mestre Caio Mário, extraída da sua obra Responsabilidade Civil, pp. 315-316, pode nos servir de norte nessa penosa tarefa de arbitrar o dano moral. Diz o preclaro mestre: 'Como tenho sustentado em minhas Instituições de Direito Civil (v. II, n.176), na reparação por danos morais estão conjugados dois motivos, ou duas concausas: I- punição ao infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; II- pôr nas mãos do ofendido uma soma que não é um pretium doloris, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação de qualquer espécie, seja de ordem intelectual ou moral, seja mesmo de cunho material, o que pode ser obtido 'no fato' de saber que esta soma em dinheiro pode amenizar a amargura da ofensa e de qualquer maneira o desejo de vingança”.

Ante a isto, fixo a indenização devida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).”

Assim, embora a apelante aqui enfatize que os

fatos noticiados nos autos geraram mero aborrecimento, ela não nega ter a autora passado por todo o calvário apontado pelo sentenciante.

Tal quadro autorizava reconhecer, portanto, que a autora não passou por mero dissabor, desses comuns no dia a dia, nem se deparou com simples descumprimento contratual, eis que o ocorrido tomou dimensão que impunha reconhecer configurado o dano moral, constatação em nada abalada pela alegação da recorrente de que a indenização não deve ser concedida com finalidade meramente punitiva.

O Juiz fixou a indenização em R\$5.000,00, montante que não se afigura excessivo, mas compatível com o ocorrido e que dava atendimento ao artigo 944 do Código Civil, mostrando-se adequado também a servir de desestímulo.

Em suma, a sentença comporta reparo apenas para afastar o reconhecimento da abusividade da cláusula nº 6.8 e, com isso, cassar a condenação da ré a *“reembolsar a autora a diferença entre os valores pagos pelo veículo T-Cross e o que seria cobrado pelo veículo GOL, durante o período que a autora permaneceu com o veículo reserva”*.

Mesmo ante tal desfecho reputa-se mínimo o decaimento da apelada, motivo pelo qual nos termos do parágrafo único do artigo 86 do CPC mantém-se a disposição da sentença no tocante à condenação da ré nas verbas de sucumbência, devendo-se agora observar o novo valor da condenação.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

ARANTES THEODORO

RELATOR