

TJ-MT mantém condenação de locadora que bloqueou carro e deixou família na estrada

17/11/2025

A 5ª Câmara de Direito Privado do [Tribunal de Justiça de Mato Grosso](#) manteve a condenação de uma locadora de veículos e aumentou o valor da indenização a uma família que teve o carro bloqueado remotamente e recolhido pela empresa durante uma viagem.

O caso ocorreu após os consumidores alugarem um automóvel em Cuiabá para seguir até Ponta Porã (MS), quando, sem aviso prévio, o veículo foi imobilizado e retirado em plena estrada, deixando o grupo, composto por idosos e uma criança, sem assistência.

Segundo a decisão do TJ-MT, a cláusula contratual que restringia a circulação do veículo a determinadas áreas não foi devidamente destacada, nem informada ao consumidor, o que violou o dever de informação previsto no Código de Defesa do Consumidor. A empresa também não comprovou ter disponibilizado, no momento da contratação, as condições gerais do contrato de forma clara e acessível.

Falha na prestação do serviço

O relator, desembargador Marcos Regenold Fernandes, destacou que o bloqueio remoto e o recolhimento unilateral do veículo configuraram [falha na prestação do serviço](#). “A retirada unilateral de bem contratado, sem aviso prévio e sem prestação de assistência, gera direito à indenização por danos morais.”

Com a decisão, o colegiado reconheceu a inexistência da dívida cobrada pela locadora, no valor de R\$ 2.144,39, e determinou a exclusão do nome do consumidor dos cadastros de inadimplentes. A empresa foi condenada ainda a restituir R\$ 1.643,17 referentes às diárias não usufruídas e R\$ 931 em passagens rodoviárias, valores que deverão ser corrigidos.

A indenização por danos morais, inicialmente fixada em R\$ 20 mil, foi majorada para R\$ 32 mil, considerando-se o abandono da família na estrada, a ausência de suporte e a negatização indevida do nome do contratante. O novo valor será distribuído em R\$ 8 mil ao responsável pelo contrato e R\$ 4 mil a cada um dos demais familiares.

O colegiado também reforçou que cláusulas restritivas de direito nos contratos de consumo devem ser redigidas de forma clara e destacada. “A ausência de comprovação da ciência inequívoca do consumidor sobre cláusula restritiva impede a cobrança de valores com base em sua violação”, fixou a tese do julgamento. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.*

Processo 1019364-58.2025.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-17/tj-mt-mantem-condenacao-de-locadora-que-bloqueou-carro-remotamente-e-deixou-familia-na-estrada/>



Família foi deixada sem assistência, com idosos e uma criança, na beira da estrada