

# Recusa sem motivo em prestação de serviço gera dever de indenizar

Ao negar um serviço, o fornecedor tem o dever de dar uma justificativa ao cliente, sob pena de abuso do direito do consumidor. Com esse entendimento, o juiz Lucas Costa Patto dos Santos, da 2ª Vara de Itanhaém (SP), determinou que uma locadora de carros indenize um cliente em R\$ 5 mil.

O autor da ação alugou um carro e chegou a receber um código de verificação autorizando a retirada do veículo. Entretanto, ao tentar pegá-lo, foi informado de que não passou nas análises internas e que a empresa não poderia concluir a locação. Ele ajuizou, então, uma ação com pedido de indenização por danos morais contra a empresa.

## Dever de informar

Para o juiz, apesar de a ré ter o direito de negar o serviço, a recusa deve ser motivada, sob pena de abuso do direito do consumidor por inobservância da informação devida. Sendo assim, no caso, está evidente a falha na prestação dos serviços pela ré.

“O princípio da informação, conforme estabelecido pelo [Código de Defesa do Consumidor](#), 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 (artigo 6º, inciso III e artigo 31 do CDC)”, observou.

É fato, para o julgador, que o exercício do direito da fornecedora foi inadequado e lesivo, uma vez que a empresa não prestou justificativas ao autor e frustrou-lhe a possibilidade de resolver a demanda pela 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, demonstram suficientemente que a conduta é desprovida de transparência e representa nítida reiteração de prática abusiva”, ressaltou.

Assim, ficou caracterizada a falha na prestação do serviço e o consequente dever de indenizar. O juiz condenou a empresa a desbloquear o cliente em até 15 dias e fixou a indenização em R\$ 5 mil, valor que considerou adequado para o caso.

O advogado **Miguel Carvalho Batista** atuou no processo.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 4001005-59.2026.8.26.0266**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-mai-07/recusa-sem-motivo-de-prestacao-de-servico-gera-dever-de-indenizar/>

