



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000439247**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001207-34.2021.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado FW BRASIL FRANQUIAS EIRELLI, é apelada/apelante ROSALIA FERREIRA DOS SANTOS PAULA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 2ª Câmara Reservada de Direito Empresarial do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO NEGRÃO (Presidente) E GRAVA BRAZIL.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**MAURÍCIO PESSOA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 22182**

**Apelação Cível nº 1001207-34.2021.8.26.0114**

**Apelante/Apelado: Fw Brasil Franquias Eirelli**

**Apelado/Apelante: Rosalia Ferreira dos Santos Paula**

**Comarca: Campinas**

**Juiz (a): Anderson Pestana de Abreu**

APELAÇÃO. DIREITO EMPRESARIAL.  
FRANQUIA. PANDEMIA. MULTA CONTRATUAL.  
RECURSOS DESPROVIDOS.

**I. Caso em exame**

Ação de cobrança ajuizada pela franqueadora (proc. nº 1001207-34.2021.8.26.0114) contra franqueada e ação de anulatória ajuizada pela franqueada contra a franqueadora (proc. nº 0010614-13.2023.8.26.0114).

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação de cobrança para condenar a franqueada ao pagamento dos valores vencidos nos meses de abril de 2020 a julho de 2020 e improcedentes os pedidos da ação anulatória.

Recurso da franqueadora e recurso adesivo da franqueada.

**II. Questão em discussão**

A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade pelo insucesso da franquía de viagens, se houve nulidade e descumprimentos contratuais imputáveis à franqueadora e se é cabível a condenação à multa contratual em desfavor da franqueada.

**III. Razões de decidir**

A franqueada não comprovou falhas no suporte ou vícios na formação do contrato. Não houve descumprimento contratual pela franqueadora, que forneceu assessoramento adequado e reduziu taxas durante a pandemia para auxiliar a franqueada.

Solução da controvérsia não pode ater-se apenas aos efeitos que as medidas de prevenção e contenção da pandemia geraram; deve levar em consideração a dinâmica da relação contratual e aqui, a emergência sanitária teve relevância, pois o setor de turismo foi afetado pelas medidas de paralisação.

Multa contratual, ainda que reduzida, é inaplicável ao caso, sob pena de constituir-se em fonte de locupletamento indevido, o que é inadmissível, mesmo que ao fundamento do pacta sunt servanda, o qual, aqui, cede à boa-fé objetiva e à vedação do locupletamento indevido.

Sentença mantida e acrescida dos honorários recursais.

**IV. Dispositivo**

Recursos desprovidos.

São recursos de apelação interpostos  
contra:

(i) sentença, de relatório adotado, que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos da ação de cobrança (**proc. nº 1001207-34.2021.8.26.0114**), movida por FW Brasil Franquias Eireli - ME (franqueadora) em face de Rosalia Ferreira dos Santos Paula (franqueada) para condenar a franqueada ao pagamento dos valores vencidos nos meses de abril de 2020 a julho de 2020. Em razão da sucumbência recíproca, condenou cada parte ao pagamento igualitário das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação;

(ii) sentença, de relatório adotado, que julgou **improcedentes** os pedidos da ação anulatória (**proc. nº 0010614-13.2023.8.26.0114**), movida por Rosalia Ferreira dos Santos Paula em face de FW Brasil Franquias Eireli – ME. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça deferida à franqueada (fls. 329/335).

Embargos de declaração opostos pela franqueadora (fls. 339/342) foram rejeitados (fls. 343).

Recorreu a franqueadora a sustentar, em síntese, que é de rigor a condenação da ré ao pagamento da multa compensatória por descumprimento contratual, ainda que reduzida; que a multa foi afastada em razão dos reflexos da pandemia, transferindo-lhe todos os prejuízos decorrentes da emergência sanitária; que forneceu todo o assessoramento adequado (*expertise*,

*know-how*, material, treinamento, funcionários, endereço eletrônico); que investiu para prestar os serviços no período do contrato; que forneceu assessoramento adequado inclusive durante a pandemia, mas a franqueada não pagou as taxas por vários meses; que é aplicável a cláusula 12.2 do contrato de franquia. Ao final, requereu a reforma da r. sentença recorrida “*com relação a aplicação da multa pela rescisão antecipada e pelos descumprimentos contratuais, não podendo se admitir o seu afastamento, sob pena de enriquecimento sem causa da Apelada e onerosidade excessiva à Apelante. Com a reforma, requer a condenação da Apelada aos honorários sucumbenciais, nos termos do artigo 85 do CPC*” (fls. 346/353).

Recurso preparado (fls. 354/355), foi respondido (fls. 359/370).

Recorreu a franqueada, adesivamente, a sustentar, em síntese, a nulidade do contrato e condenação da franqueadora ao ressarcimento dos valores pagos; que o treinamento fornecido pela franqueadora foi ineficiente, porque não abrangeu matérias para administração do negócio; que houve falha no suporte para resolução de litígios entre fornecedores e clientes; que a pandemia também prejudicou o sucesso do negócio; que, no início das negociações, a franqueadora já tinha conhecimento da crise no mercado de turismo decorrente do derramamento de petróleo e, portanto, houve vícios na formação do negócio; que avaliou o treinamento quando não tinha qualquer entendimento sobre o assunto e a falta de treinamentos específicos em técnicas comerciais e operacionais causaram ineficiência e falta de lucratividade; que não

houve propaganda da marca, conforme prometido em contrato; que deve ser aplicada a teoria da imprevisão com o retorno ao “*status quo ante*”. Ao final, requereu a reforma da sentença recorrida, “*deferindo os pedidos formulados pela Apelante nos autos do processo nº 0010614-13.2023.8.26.0114, e indeferindo os pedidos formulados pela Apelada nos autos do processo nº 1001207-34.2021.8.26.0114*” e, quando não, a restituição da taxa de franquia “*ainda que proporcionalmente ao período pelo qual deixou de utilizar a marca da Apelada, conforme fundamentado acima*”.

Recurso sem preparo, porque a franqueada é beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 70 do proc. nº 0010614-13.2023.8.26.0114), foi respondido (fls. 389/397).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

As partes celebraram o “*Contrato de Franquia Flyworld Viagens Barreiro*”, para atuação no ramo de viagens, com vigência por quatro anos (fls. 34), com início em 10 de setembro de 2019 e término em 10 de setembro de 2023, com território de atuação em Diamante, Belo Horizonte/MG (fls. 33/44).

Diante da inadimplência da franqueada, em duas oportunidades, em fevereiro e junho de 2020, a franqueadora notificou-a extrajudicialmente, ocasião em que informou a inadimplência de *royalties*, fundo de propaganda e taxa de manutenção e que “*tais infrações constituem causa para a rescisão de seu contrato de franquia ou execução da dívida*” (fls.

45/48 e 49).

Sem resposta, a franqueadora enviou uma nova notificação, a informar que a “*notificada descumpriu suas obrigações, permanecendo inadimplente em relação aos pagamentos devidos nos meses de abril e maio*”. Por conseguinte, declarou rescindido o contrato de franquia, determinando à franqueada o encerramento das atividades e a devolução dos manuais de operação, além de destacar as obrigações estabelecidas nas cláusulas de não concorrência (fls. 50/54)

A franqueadora, então, em janeiro de 2021, ajuizou esta ação (**proc. nº 1001207-34.2021.8.26.0114**) para obter o provimento jurisdicional destinado a condenar a franqueada “*ao pagamento dos valores devidos e não adimplidos durante a vigência do contrato, no importe de R\$ 2.910,84 (dois mil novecentos e dez reais e oitenta e quatro centavos), devendo o valor ser atualizado até a data do efetivo pagamento, com correção monetária e juros legais; bem como, ao pagamento da multa devida, em razão da rescisão antecipada e motivada, no valor proporcional de R\$ 23.354,16*” (fls. 1/8). Para tanto, alegou que cumpriu todas as suas obrigações contratuais e, inclusive, tentou auxiliar a franqueada no período pandêmico ao reduzir em 50% os valores dos *royalties*, taxa de manutenção e fundo nacional de propaganda (de R\$ 1.474,92 para R\$727,71).

Por sua vez, em setembro de 2021, a franqueada ajuizou ação anulatória (**proc. nº 0010614-13.2023.8.26.0114**), na qual sustentou a nulidade do contrato, requereu a restituição da taxa de franquia e a suspensão da

exigibilidade das prestações vencidas. Nela se discutiu a responsabilidade da franqueadora pelo insucesso da franquia, notadamente pela falta de treinamento, assessoramento adequado e reflexo econômico devastador causado pela pandemia; alegou que tentou resolver diversas pendências com a franqueadora, mas não houve qualquer flexibilidade nas negociações.

A sentença recorrida, proferida pelo Dr. Anderson Pestana de Abreu, MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível da Comarca de Campinas, julgou parcialmente procedente a ação de cobrança e improcedente a ação anulatória, ao fundamento de que *“a franqueada não comprovou qualquer descumprimento contratual pela autora ou que esta tenha infringido regras da Lei nº 8.955/94”*, que *“não demonstrou, nestes autos ou no apenso, quais de suas demandas não teriam sido atendidas pela franqueadora, quais dúvidas não foram sanadas”*, que *“Não há evidências de que a autora tenha obtido vantagens excessivas em razão da pandemia”* e, ainda, *“em razão dos reflexos da pandemia nas relações negociais”*, afastou a cobrança da multa rescisória (fls. 329/335).

Sumariada a controvérsia, passa-se ao julgamento dos recursos.

A controvérsia é saber qual das partes deu causa ao insucesso da franquia: se a franqueadora, ao não prestar o assessoramento adequado ou a franqueada ao inadimplir as taxas devidas.

De início, destaca-se que, embora o contrato de franquia possa ser considerado um contrato de adesão, não se lhe aplica o Código de Defesa do Consumidor, ainda que por

analogia, já que tanto o franqueado quanto a franqueadora são empresários que têm conhecimento da empresa que se propõem a desenvolver; logo, não vinga a alegação da franqueada de que foi enganada pela franqueadora devido à sua hipossuficiência técnica “*não tendo nenhuma experiência na área*” (fls. 376).

Nessa perspectiva, a relação havida entre as partes não contém irregularidades antecedentes, contemporâneas ou supervenientes à sua celebração, porque nos contratos empresariais (Circular de Oferta de Franquia – fls. 20/31; Declaração de Recebimento da Circular de Oferta de Franquia – fls. 32 e Contrato de Franquia – fls. 33/34) que celebraram estão presentes todos os requisitos de validade (CC, art. 104), sem qualquer defeito capaz de anulá-lo.

Apesar da insistência da franqueada em atribuir a derrocada do negócio aos vícios no momento da celebração do contrato (tais como, pressão para assinar o contrato e consequências do derramamento de petróleo na costa brasileira), extrai-se dos processos que as partes tinham pleno conhecimento das obrigações que lhes incumbiam e não demonstraram qualquer insatisfação com o contrato, a revelar a validade dele, celebrado livremente em atenção aos princípios da autonomia da vontade e do *pacta sunt servanda*.

A bem da verdade, os documentos juntados demonstram que a relação entre as partes se desenvolveu sem que elas tenham inadimplido voluntariamente o contrato; revelam, sim, que a franqueada teve dificuldade em desenvolver a atividade.



É incontroverso que o turismo foi um dos setores mais afetados pela pandemia (fls. 30/42 e 46/49 da ação anulatória), devido às determinações governamentais de suspensão das atividades e ao *lockdown* a todos imposto, a prejudicar o fechamento de novos pacotes de viagem e as viagens já agendadas.

Apesar disso, a solução da controvérsia não pode ater-se apenas aos efeitos que as medidas de prevenção e contenção da pandemia geraram em tese; deve levar em consideração a dinâmica da relação contratual havida entre as partes e de que forma e em qual extensão aquelas medidas nela impactaram concretamente.

No caso, as imputações feitas em desfavor da franqueadora (falta de assessoramento adequado, *marketing* e treinamentos deficientes) são apenas subterfúgios de que a franqueada se vale para transferir a culpa pelo insucesso do negócio, as quais não são constitutivas de descumprimento contratual suficiente a gerar qualquer responsabilidade à franqueadora.

Diz-se que são apenas subterfúgios, porque os *prints* parciais (fls. 382) e os *e-mails* trocados com clientes (fls. 137/144 da ação anulatória) não são aptos a comprovar a alegada falta de assessoramento adequado.

Ademais, não foi demonstrado não ter a franqueadora treinado adequadamente a franqueada (cláusulas 9.1 e 9.2 do contrato de franquia<sup>1</sup>) que, apesar de alegar “*ausência de conteúdo técnico, comercial ou operacional*”, manifestou sua

<sup>1</sup> Cláusula 9.1. Após a assinatura do Contrato de Franquia, O FRANQUEADO deverá fazer o **treinamento inicial** com duração prevista de 05 dias úteis em data previamente agendada. 9.2 **Os treinamentos presenciais** serão oferecidos na Cidade de Campinas sem custos adicionais para a FRANQUEADA, ficando sob sua responsabilidade os gastos com viagens, alimentação e hospedagens.

satisfação em questionário por ela preenchido (fls. 210/213).

Aliás, como bem ressaltado na r. sentença recorrida, *“por este documento a franqueada confirmou que teve ciência do modelo comercial oferecido pela autora, que teve as informações necessárias para se preparar para iniciar sua atividade no mercado e que, não tendo formação na área de turismo, deveria aprofundar seus conhecimentos no setor, inclusive, atualizando-se semanalmente com os informativos postados pela autora no Portal do Franqueado”* (fls. 332).

A propósito, ainda, não se pode desconsiderar que a pandemia foi um evento global que trouxe desafios significativos, como a adaptação dos modelos de negócios, a implementação do trabalho remoto e a interrupção das cadeias de suprimento, o que obrigou muitos agentes econômicos a inovar rapidamente para se manterem relevantes e atender às novas demandas do mercado.

É certo, então, que nada há a ser imputado em desfavor da franqueadora em razão da ausência de treinamentos para auxiliar os franqueados durante a pandemia; ao contrário, está comprovado que a franqueadora foi empática com a situação enfrentada e tentou auxiliar a franqueada ao conceder descontos de 50% nos valores cobrados a título de *royalties*, taxas de manutenção e fundo nacional de propaganda.

Em relação à multa contratual e ressarcimento de valores desembolsados, consideradas as específicas circunstâncias do caso concreto, a solução inserta na sentença recorrida foi adequada.

O curto período de vigência do contrato é relevante. Embora o contrato tenha sido assinado em setembro de 2019, a abertura ou operação da franquia deveria ocorrer dentro de 90 dias, ou seja, em novembro de 2019. No entanto, os primeiros casos suspeitos da COVID foram notificados já em dezembro de 2019, o que impactou o pleno exercício das atividades empresariais desde o início, de modo que a franqueada fechou pouco mais de uma dezena de viagens e apenas com pessoas próximas.

É impossível deixar de reconhecer, também, que o imprevisível evento afetou tanto a franqueadora quanto a franqueada e não houve extrema vantagem para uma das partes em detrimento da outra, a impossibilitar a aplicação do artigo 478 do Código Civil.

Consideradas essas questões, que a franqueada pagou a taxa de franquia no valor de R\$ 27.000,00 e os princípios da proporcionalidade e moderação – notadamente em razão da precária capacidade econômica do franqueada, reconhecida que fora ao ensejo do deferimento da gratuidade da justiça – é inaplicável a multa contratual, ainda que reduzida, sob pena de constituir-se em fonte de locupletamento indevido em desfavor dela, o que, sob qualquer aspecto em que analisada a questão, é inadmissível, mesmo que ao fundamento do *pacta sunt servanda*, o qual, aqui, cede à boa-fé objetiva, à vedação do locupletamento indevido e à imprevisão.

Esse é o entendimento das Câmaras Reservadas de Direito Empresarial deste Tribunal sobre o tema,

conforme se verifica, por exemplo, dos seguintes julgados:

*FRANQUIA – "PREMIAPÃO" - PUBLICIDADE EM SACOS DE PÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E RESOLUÇÃO CONTRATUAL C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES – Ação proposta pela franqueada, visando à resolução do contrato de franquia firmado entre as partes, devolução dos valores pagos, reconhecimento de nulidade e onerosidade excessiva do contrato. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação, decretando a rescisão do contrato, mas rejeitando o pedido de cobrança de multa contratual e de indenização por perdas e danos decorrentes. Inconformismo de ambas as partes. 1. APELAÇÃO DA AUTORA FRANQUEADA. O objeto do apelo é a rescisão do contrato de franquia e restituição das partes ao estado anterior e devolução dos valores pagos referentes a taxa de franquia (R\$ 15.000,00) e a título de royalties (R\$ 1.032,00). O argumento da autora apelante é de que, devido à pandemia de COVID-19, não chegou a concretizar o empreendimento nem iniciar suas atividades. Devido a esse cenário, não teria havido por parte da ré apelada nenhuma contraprestação de serviço, o que acarretaria seu enriquecimento sem causa, na hipótese da não devolução dos valores dispendidos pela autora apelante. Ocorre que, no caso dos autos, a prestação não trouxe extrema vantagem para uma das partes em detrimento da outra. Pelo contrário, o impacto da pandemia de COVID-19 afetou todos os setores da sociedade e da economia, ainda que em diferentes formas e escalas, incluindo a franqueada e franqueadora. Não há, portanto, que se falar em enriquecimento sem causa da ré, vez que a franqueadora também tinha expectativa de negócio e de lucro durante 48 meses. Com o advento da pandemia, em menos de 1 mês após a assinatura do contrato, essa expectativa também foi quebrada. A pandemia de COVID-19 caracterizou emergência de saúde pública em escala mundial e as relações jurídicas por ela afetadas desafiam análise individualizada. E, no caso dos autos, não pode ser atribuída a nenhuma das partes a*

*responsabilidade pelo rompimento do contrato. Fica mantida a sentença para fins de declarar rescindido o contrato de franquia, sem incidência de multa contratual e indenização por perdas e danos – RECURSO DESPROVIDO 2. RECURSO ADESIVO DA RÉ - DESERÇÃO - NÃO COMPLEMENTAÇÃO DO PREPARO - Recurso de apelação interposto sem preparo suficiente - Ré apelante que, apesar de intimada para complementar o preparo, não efetuou a complementação devida - Deserção caracterizada pelo não recolhimento do preparo devido - Inadmissibilidade do recurso à luz do art. 1.007, §2º, CPC – RECURSO NÃO CONHECIDO. (TJSP; Apelação Cível 1034850-17.2020.8.26.0114; Relator: Sérgio Shimura; 2ª Câmara Reservada de Direito Empresarial; j: 12/11/2024 - destaque acrescido).*

*Franquia – Ação declaratória e indenizatória – Decreto de parcial procedência – Teoria da imprevisão invocada pela franqueada – Medidas de quarentena e afastamento social impostas pelo Poder Público para combate da pandemia do Covid-19 ("Coronavírus") – Inviabilização do acesso presencial ao público consumidor, obstaculizando a prestação de serviços tais quais aqueles projetados no contrato de franquia celebrado, de prestação de serviços de turismo, ultrapassados os riscos próprios ou naturais do negócio, sem que isso possa ser imputado a qualquer das partes – Reconhecida a extinção do contrato - Multa contratual - Necessidade de acomodação ou modulação – Apreciação da situação concreta das partes – **Multa não seria, nem mesmo, devida, descabendo seja alterado o veredicto pronunciado** – Condenação da ré à restituição de valor pago para custeio de convenção anual mantida, ausente impugnação na contestação – Sentença mantida – Honorários recursais - Apelo desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1025428-18.2020.8.26.0114; Relator: Fortes Barbosa; 1ª Câmara Reservada de Direito Empresarial; j: 29/04/2024 – destaque acrescido).*

É certo, então, que a inviabilidade do

desenvolvimento da franquia não decorreu de fato e ato imputável às partes; decorreu do risco do negócio e de dissintonia entre as expectativas e a realidade especialmente alterada pelo imprevisível.

Assim, objetiva e plenamente considerada a controvérsia à luz dos fatos e dos fundamentos apresentados pelas partes, os inconformismos não revelam o desacerto da r. sentença recorrida, que, tendo sido proferida em consonância com os elementos carreados ao processo, mantém-se por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Honorários recursais arbitrados em 5% do valor da condenação para o advogado das partes na ação de cobrança e 5% do valor da causa para o advogado da franqueadora na ação anulatória, observada a gratuidade da justiça deferida à franqueada, a acrescerem-se àqueles arbitrados na origem (CPC, art. 85, § 11).

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos.

**MAURÍCIO PESSOA**

Relator