



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

Registro: 2026.0000859463

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001522-03.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que são apelantes ----- e -----, são apelados ----- (JUSTIÇA GRATUITA) e ----- (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 4 de setembro de 2026.

LUCIANE JABUR MOUCHALOITE FIGUEIREDO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: **1001522-03.2024.8.26.0229**

Comarca: Hortolândia 3ª Vara Cível

Apelantes: ----- e -----

Apelados: ----- e -----

Magistrado Prolator: Dra. Marta Brandão Pistelli

Voto nº 3435

APELAÇÃO CÍVEL. RESCISÃO CONTRATUAL CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSESSORIA PARA OBTENÇÃO DE VISTO DE TRABALHO NO EXTERIOR (VISTO SANSEI). Contrato firmado para intermediação e assessoria na obtenção de visto de trabalho no Japão. Relação de consumo configurada. Cláusula de eleição de foro afastada, nos termos dos arts. 51, XV, e 101, I, do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço caracterizada pela má gestão dos prazos e desperdício da validade do certificado de elegibilidade, inviabilizando a obtenção do visto dentro do cronograma esperado. Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
 25ª Câmara Cível

CDC). Insubsistência da tese de culpa exclusiva do consumidor. Resultado prático equivalente à rejeição do pedido de visto. Dano moral configurado. Frustração de legítima expectativa existencial e desgaste emocional que extrapolam o mero aborrecimento. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$ 10.000,00 mantida, por observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Multa contratual inexigível. Reconvensão improcedente. Impossibilidade de o fornecedor inadimplente se beneficiar da própria torpeza. Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC. Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por ----, e ----, nos autos da ação de rescisão contratual cumulada com indenização por danos morais lhes movem ---- e ----, objetivando a reforma da r. sentença que julgou procedentes os pedidos principais para declarar rescindido o contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes por culpa exclusiva dos réus, declarar inexigível a multa contratual no valor de três mil reais e condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, e que julgou improcedente a demanda reconvenicional, condenando os réus/reconvintes ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 224/229).

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

Decido.

Cuida-se de demanda de rescisão contratual cumulada com indenização por danos morais movida por pelos apelados em face dos apelantes.

Segundo o relato inicial, os autores contrataram os apelantes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

para a prestação de serviços de intermediação e assessoria para obtenção de visto de trabalho no Japão, especificamente o denominado visto Sansei, destinado a brasileiros descendentes de japoneses. O contrato previa a execução dos serviços em três etapas, e os autores efetuaram os pagamentos devidos. Alegaram que a prestadora de serviços incorreu em graves falhas na condução do processo, na medida em que teria desperdiçado o prazo de validade dos certificados de elegibilidade ao não dar entrada tempestiva no pedido de visto junto ao Consulado japonês, sendo que o processo foi rejeitado porque o certificado de elegibilidade estava com data de vencimento iminente. Imputaram aos réus descaso, desorganização e inobservância dos prazos necessários ao êxito da empreitada, causando-lhes frustração de expectativa legítima, isto é, a perspectiva de trabalhar no Japão e reencontrar familiares, além de desgaste emocional decorrente dos meses de

3

tratativas infrutíferas. Sustentaram a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, diante do tempo e das energias despendidos para solucionar problema causado pela má prestação do serviço. Postularam, assim, a declaração de inexigibilidade da multa contratual no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além das custas e honorários advocatícios.

Após a devida marcha processual, foi proferida r. sentença que julgou procedentes os pedidos dos autores, declarando rescindido o contrato de prestação de serviços por culpa exclusiva dos réus, reconhecendo a inexigibilidade da multa contratual e condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Julgada, ainda, improcedente a reconvenção, na qual se pleiteava a condenação dos autores ao pagamento da multa contratual por quebra contratual no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Irresignados, apelam os réus sustentando a necessidade de reforma da r. sentença impugnada, alegando: (i) incompetência territorial do MM. Juízo *a quo*, porquanto o instrumento particular de prestação de serviços prevê cláusula



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

de eleição de foro da Comarca de São Paulo/SP, conforme cláusula sétima do contrato (fls. 33); (ii) ausência de relação de consumo, pois os apelados não são destinatários finais do serviço, mas sim utilizadores intermediários que pretendem trabalhar no exterior; (iii) inexistência de falha na prestação dos serviços, uma vez que os próprios autores teriam dado causa ao insucesso do processo ao não entregarem tempestivamente a documentação necessária, em especial o koseki (registro familiar japonês), sendo que a demora adveio de dificuldades logísticas internas dos próprios apelados e de seus familiares residentes no Japão; (iv) que o pedido de visto não foi rejeitado, mas apenas objeto de requisição de documentação complementar pelo Consulado japonês; (v) inexistência de danos morais indenizáveis, porquanto os fatos narrados configurariam meros aborrecimentos cotidianos, destituídos da gravidade necessária para ensejar reparação, inexistindo ato ilícito, nexos causal e dano efetivo; (vi) subsidiariamente, redução do valor da

4

indenização, sob pena de enriquecimento sem causa; e (vi) procedência da reconvenção, com a condenação dos apelados ao pagamento da multa contratual de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com fundamento no princípio do pacta sunt servanda (fls. 232/257).

Apresentadas contrarrazões, os apelados defendem a manutenção integral da r. sentença, aduzindo que: a relação de consumo restou plenamente configurada, sendo inaplicável a cláusula de eleição de foro; a documentação dos autos demonstra que os autores sempre se empenharam em atender prontamente as solicitações da requerida; a responsabilidade dos apelantes decorre da falha técnica ao conduzir o processo de forma a desperdiçar o prazo de validade dos certificados de elegibilidade; os danos morais estão amplamente configurados pela frustração da expectativa legítima e pelo desgaste emocional suportado; e que a cobrança da multa contratual configura abusividade vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (fls. 274/287).

Pois bem.

A despeito das teses recursais, a r. sentença recorrida não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

comporta reforma.

Isso porque, examinando-se as questões suscitadas pelos apelantes com o rigor analítico que a matéria exige, verifica-se que nenhuma delas é apta a infirmar os fundamentos sobre os quais se assenta a bem lançada sentença, devendo ser mantida em sua integralidade pelas razões que se passa a expor.

No que concerne à preliminar de incompetência territorial, sustentam os apelantes a validade e a eficácia da cláusula de eleição de foro prevista na cláusula sétima do instrumento contratual, que elegeu a Comarca de São Paulo/SP para dirimir controvérsias decorrentes do contrato.

O argumento, contudo, não merece acolhimento.

5

Com efeito, a relação jurídica travada entre as partes ostenta natureza consumerista, porquanto os apelados figuram como destinatários finais dos serviços prestados pela apelante ----, que, de forma habitual e profissional, mediante remuneração, presta serviços de intermediação para obtenção de vistos de trabalho no exterior, inserindo-se no conceito de fornecedora delineado pelo artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor.

A tese de que os apelados não seriam consumidores finais por pretenderem trabalhar no exterior não resiste à análise jurídica: o objeto da contratação é a prestação do serviço de intermediação e assessoria para obtenção do visto, e não uma atividade produtiva em si mesma.

Os apelados, nessa relação, são os destinatários últimos do serviço de assessoria, não o integrando em cadeia produtiva alguma.

Caracterizada a relação de consumo, a cláusula de eleição de foro é reputada abusiva por força do artigo 51, inciso XV, do CDC, que expressamente considera nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que dificultem ou impossibilitem o exercício de defesa do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

O artigo 101, inciso I, do mesmo diploma legal assegura ao consumidor o ajuizamento da demanda no foro de seu domicílio, tratando-se de norma de ordem pública e de interesse social, inafastável pela vontade das partes.

No mérito, o exame do conjunto probatório evidencia, de forma inequívoca, a existência de falha na prestação dos serviços por parte dos apelantes, sendo correta a aplicação da responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Frise-se que, nos termos do artigo 14, §1º, do CDC, o serviço
6
é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, considerando-se, entre outros aspectos, o modo de seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

No caso concreto, a análise das mensagens trocadas entre as partes revela que os apelados, desde o início do relacionamento contratual, em outubro de 2023, atenderam prontamente às solicitações da ----, enviando documentos via SEDEX e arcando com custos de envio internacional.

A própria cronologia apresentada pelos apelantes em suas razões recursais demonstra que a empresa tinha plena ciência, desde novembro de 2023, da necessidade de obtenção do koseki diretamente do Japão, e que referido documento dependia de providências dos familiares dos apelados residentes no exterior, com todos os percalços logísticos que tal circunstância naturalmente acarretava.

O que os autos revelam é que a ----, ciente dessas dificuldades e sabendo da data de vencimento dos certificados de elegibilidade, não adotou providências alternativas ou preventivas para salvaguardar o prazo, ao contrário, aguardou a entrega de toda a documentação para só então tentar dar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

entrada no pedido, quando o vencimento do certificado já estava próximo.

A mensagem de 11 de janeiro de 2024, enviada por ----- da própria -----, confirma que a solicitação de visto "não foi aceita" precisamente porque "o prazo de validade do certificado de elegibilidade estava muito em cima", fato que decorre diretamente da gestão deficiente do processo pela prestadora de serviços.

A tentativa dos apelantes de atribuir exclusivamente aos apelados a responsabilidade pelo insucesso da empreitada não é convincente.

7

O argumento de que o pedido não foi "rejeitado", mas apenas objeto de requisição de novo certificado, constitui sofisma que não elide a realidade: o resultado prático para os consumidores foi a impossibilidade de obtenção do visto dentro do prazo inicialmente esperado, com a necessidade de recomeçar todo o processo, arcando com novos custos e aguardando novos prazos, resultado que decorreu diretamente da falha de gestão da prestadora.

A empresa que se propõe, de forma habitual e remunerada, a prestar serviços de assessoria para obtenção de vistos internacionais assume o ônus de gerir adequadamente os prazos e as exigências documentais pertinentes, não podendo eximir-se de responsabilidade transferindo ao consumidor os riscos inerentes à sua própria atividade profissional especializada.

No que tange à configuração dos danos morais, correta a r. sentença ao reconhecê-los.

Isso porque, o dano moral não se restringe à ofensa à honra ou à imagem, abrangendo todo e qualquer sofrimento psíquico relevante que extrapole os limites do mero dissabor cotidiano.

No caso dos autos, os apelados experimentaram a frustração



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

de uma expectativa legítima de natureza eminentemente existencial: a perspectiva de trabalhar no Japão, reencontrar familiares e concretizar um projeto de vida por eles cuidadosamente planejado.

O desgaste emocional decorrente dos meses de tratativas, com solicitações sucessivas de documentos, custos de envio internacionais, angústia gerada pela indefinição e, ao final, a negativa do processo, ultrapassa em muito os limites do mero aborrecimento, alcançando a dimensão de dano moral efetivamente indenizável.

Aplica-se ao caso, com acerto, a teoria do desvio produtivo do consumidor, haja vista que o tempo desperdiçado pelo consumidor para

8

solucionar problemas gerados por falhas na prestação de serviços constitui dano indenizável, uma vez que o consumidor é privado de empregar seu tempo e competências nas atividades de sua preferência.

No caso concreto, os apelados despenderam meses de seu tempo útil, que poderiam ser utilizados em trabalho, descanso ou lazer, em tratativas que se revelaram infrutíferas por culpa da prestadora de serviços, configurando o desvio produtivo indenizável.

O valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) mostra-se adequado, razoável e proporcional às circunstâncias do caso, considerando a gravidade da falha, a extensão do dano suportado pelos apelados, o tempo envolvido nas tratativas, a capacidade econômica da requerida e a necessidade de que a indenização cumpra simultaneamente as funções compensatória e pedagógica, inibindo a reiteração de condutas lesivas.

No que se refere à reconvenção, igualmente correta a r. sentença ao rejeitá-la. Demonstrada a culpa exclusiva da prestadora de serviços pelo insucesso do processo e pela consequente inviabilidade da finalidade contratual, inadmissível que a parte inadimplente se beneficie de sua própria torpeza, exigindo o pagamento de multa contratual por rescisão que ela mesma deu causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

O princípio do pacta sunt servanda, invocado pelos apelantes, pressupõe a execução de boa-fé por ambas as partes e o adimplemento das obrigações assumidas.

Tendo a prestadora falhado no cumprimento de suas obrigações contratuais essenciais, afigura-se incabível a cobrança de penalidade em desfavor do consumidor que, diante do inadimplemento do fornecedor, optou por rescindir o vínculo.

Ademais, a pretendida cobrança configura prática abusiva expressamente vedada pelo artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do

9

Consumidor, que reputa nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou que sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

Consequentemente, na ausência de motivos que justifiquem a reforma da r. sentença recorrida, imperiosa a manutenção do entendimento adotado em Primeiro Grau por seus próprios fundamentos.

Com relação aos demais argumentos recursais, consigno que não foram suficientes para embasar a reforma da sentença recorrida, invocado, nesse aspecto, o entendimento sedimentado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça a respeito da desnecessidade de enfrentamento explícito de todas as teses recursais:

“O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. A prescrição trazida pelo art. 489 do CPC/2015 veio confirmar a jurisprudência já sedimentada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, sendo dever do julgador apenas enfrentar as questões capazes de infirmar a conclusão adotada na decisão recorrida” (EDcl no MS

21.315/DF, Rel. Ministra DIVA MALERBI
 (DESEMBARGADORA CONVOCADA TRF 3ª REGIÃO),



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 08/06/2016, DJe 15/06/2016).

Por fim, em atenção ao disposto no artigo 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil, segundo o qual o Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, determino o aumento dos honorários de sucumbência arbitrados em desfavor da parte apelante para 15% do valor atualizado da condenação na demanda principal, e em 15% sobre o valor atualizado da causa na demanda reconvenção.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas nesta decisão todas as matérias legais e constitucionais suscitadas.

10

Pelo exposto, voto por **negar provimento ao recurso**.

LUCIANE JABUR MOUCHALOITE FIGUEIREDO
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
25ª Câmara Cível

11