



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000290308

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005808-84.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante ADEMIR CECILIO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

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 do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 26 de março de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.371

Apelação nº 1005808-84.2024.8.26.0597 Comarca: Sertãozinho

Apelante: Ademir Cecilio da Silva

Apelado: Companhia Paulista de Força e Luz

Juiz (a): Nemércio Rodrigues Marques

APELAÇÃO - Prestação de Serviços - Fornecimento de energia - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral - Alegação de pagamento de boleto fraudulento - Falha na prestação do serviço não verificada - Inversão do ônus da prova que somente é devida se demonstrada a verossimilhança das alegações, o que não ocorreu nos autos - Relação jurídica comprovada pela ré - Legalidade da cobrança - Alegação de fraude - Culpa exclusiva do consumidor que sequer verificou os dados do destinatário do pagamento - Pagamento realizado a terceiro estranho à lide - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Sentença mantida - Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 107/110, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, sob o fundamento de que o autor não comprovou o pagamento do débito e, ainda, que inexistia nos autos comprovação de responsabilidade da ré pelo pagamento realizado pelo autor a terceiro desconhecido, em razão do descuido no ato de realização do pagamento. Em razão da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no valor de R\$ 800,00.

Em suas razões recursais, o autor apelante argumenta, em síntese, que é consumidor da apelada há muito tempo, registrado pelo medidor nº 14223112 (código do cliente nº 18432697) e sempre recebeu faturas para pagamento em sua residência. Diz que no

dia 08.05.2024, realizou o pagamento de sua conta de energia, após recebê-la em seu endereço no valor de R\$ 682,68, com todos os dados da apelada, seus dados e relatório do consumo. Diz, contudo, que foi surpreendido com um comunicado de fatura em aberto, com risco de corte. Alega que buscou solucionar a questão com a ré, porém, foi informado de que fora vítima de golpe e deveria pagar a fatura novamente.

Menciona a ocorrência de negligência da ré, além da falha nos serviços prestados, uma vez que o boleto efetivamente quitado foi enviado pela ré em sua residência. Aduz que a responsabilidade da ré é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e que a apelada CPFL falhou na prestação do serviço ao permitir que boletos fraudulentos fossem enviados com informações idênticas às verdadeiras, configurando defeito na segurança do serviço. Argui a teoria do risco do empreendimento e o fortuito interno, uma vez que a fraude praticada por terceiros decorreu de vulnerabilidade nos sistemas. Assevera que a apelada infringiu a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) pois permitiu o vazamento de informações sigilosas, facilitando a prática da fraude.

Pondera que os transtornos suportados extrapolam o mero dissabor do cotidiano, configurando dano moral passível de indenização. Alega que a ré não demonstrou culpa exclusiva da vítima e não comprovou o correto tratamento com os dados dos consumidores, não se desincumbindo do ônus que lhe cabia.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja julgada procedente a ação “*para condenar a Apelada ao reembolso em dobro do valor de R\$ 682,68 (seiscentos e oitenta e dois reais e sessenta e oito centavos) referente à fatura paga por meio de boleto fraudulento, devidamente atualizado, além da condenação da Apelada ao pagamento de danos morais à Apelante no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)*” (fls. 113/125).

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 129/136.

É o relatório.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito c.c. pedido de indenização por danos morais ajuizada por Ademir Cecilio da Silva contra CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz. Diz o autor que, no mês de março, recebeu em sua residência conta de energia no valor de R\$ 682,68, com todos os dados da apelada, seus dados e relatório do consumo, efetuando o pagamento da fatura.

Alega, contudo, que foi surpreendido com um comunicado de fatura em aberto, com risco de corte e, ao buscar solucionar a questão com a ré, foi informado de que fora vítima de golpe e deveria pagar a fatura novamente. Aduz que efetuou novamente o pagamento da fatura, razão pela qual deve ser ressarcido pelo prejuízo

suportado, além de ser indenizado em razão do dano moral praticado pela ré.

Argui a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova. Menciona a ocorrência de falha na prestação dos serviços, em decorrência da não observância à Lei Geral de Proteção de Dados, e a caracterização de fortuito interno. Diz que a responsabilidade da ré é objetiva pelos danos causados.

Requer a procedência da ação, com a declaração de inexigibilidade do débito da fatura no valor de R\$ 682,68, além da condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

A r. sentença não comporta reforma.

Inferre-se dos autos que a controvérsia cinge-se à legalidade ou não da cobrança pela ré, em razão do suposto pagamento realizado pelo autor, vítima de golpe.

Em princípio, a sorte da causa depende da diligência ou interesse da parte em se desincumbir do ônus da prova na forma preconizada no art. 373 do CPC.

Ensinam ANTONIO CARLOS DE ARAÚJO CINTRA, ADA PELLEGRINI GRINOVER e CÂNDIDO

RANGEL DINAMARCO que *“A distribuição do ônus da prova repousa principalmente na premissa de que, visando à vitória na causa, cabe à parte desenvolver perante o juiz e ao longo do procedimento uma atividade capaz de criar em seu espírito a convicção de julgar favoravelmente. O juiz deve julgar secundum allegata et probata partium e não secundum propriam suam conscientiam – e daí o encargo, que as partes têm no processo, não só de alegar, como também de provar (encargo-ônus).*

O fundamento da repartição do ônus da prova entre as partes é, além de uma razão de oportunidade e de experiência, a ideia de equidade resultante da consideração de que, litigando as partes e devendo conceder-lhes a palavra igualmente para o ataque e a defesa, é justo não impor só a uma o ônus da prova (do autor não se pode exigir senão a prova dos fatos que criam especificamente o direito por ele invocado; do réu, as provas dos pressupostos da exceção).

O ônus da prova consiste na necessidade de provar, em que se encontra cada uma das partes, para possivelmente vencer a causa.” (Teoria Geral do Processo, n.º 228, pág. 374, Malheiros, 2007).

Excepcionalmente, rompe-se com as regras rígidas e estáticas da distribuição do *onus probandi*, tornando-as mais flexíveis e dinâmicas, adaptáveis a cada caso especificamente, como nas relações de consumo.

O autor alega com sua petição inicial a

ocorrência de falha nos serviços prestados pela ré em razão de fraude na fatura de pagamento da conta de energia, e que em razão da falha na segurança e na proteção de dados do consumidor, a ré deve ser responsabilizada pelo dano suportado pelo autor, que efetuou o pagamento de boleto supostamente falsificado.

Contudo, no caso em apreço, conforme bem observado na sentença recorrida há *“inconsistência na narrativa dos fatos apresentada na inicial”*(fl. 108).

O comprovante de pagamento de fl. 23 juntado pelo autor para comprovar o suposto pagamento do boleto de fls. 21/22 e a alegada fraude, não é hábil à corroborar as alegações do autor, na medida em que conforme destacado pela sentença prolatada *“Conforme conferência feita nesta data, tanto o código de barras quanto o QRcode de fls, 21/22 redirecionam para pagamento à própria CPFL”*.

Vale ressaltar que antes de efetuar o pagamento de boletos, os aplicativos bancários pedem a conferência dos dados do destinatário, informando o valor, os dados do pagador e os dados do recebedor, antes da confirmação do pagamento pelo consumidor e, no caso dos autos, verifico que as informações apresentadas pelo comprovante de fl. 23 não correspondem ao código de barras da fatura de fls. 21/22 e, tampouco, identifica a ré como recebedora. No citado documento, consta que o destino do valor será direcionado a terceiro desconhecido de nome de "PSC Parceria de

Suporte a Clientes LTDA".

Assim, vislumbro que o comprovante juntado, não diz respeito ao pagamento da fatura ora impugnada, mas de pagamento realizado na modalidade de PIX, para terceiro estranho aos autos.

Anote-se, ainda, que mesmo intimado para esclarecer as divergências nos documentos (fls. 103/104) o autor se limitou a reforçar suas alegações de que o documento de fl. 23 corresponde ao pagamento do boleto de fls. 21/22, em razão de tratar do mesmo valor, sem apresentar qualquer prova a corroborar os fatos alegados, ainda que de forma indiciária (fl. 106).

Vale ressaltar que o único dado semelhante é o valor constante do pagamento via pix e do boleto emitido pela ré, o que, por si só, não é capaz de amparar suas alegações, uma vez que o pagamento de fls. 23, conforme exposto, foi realizado em nome de terceiro estranho à lide não havendo qualquer relação com o documento de fls. 21/22.

Nesse passo, ainda que se trate de uma relação de consumo, a apelante não se exime de cumprir minimamente com seu ônus probatório. O Código de Defesa do Consumidor, ao prever a inversão do ônus da prova, não desonera o consumidor de demonstrar o mínimo de verossimilhança em suas alegações.

Assim, não se justifica a inversão do ônus da prova, uma vez que não há verossimilhança nas alegações apresentadas pela seguradora. O artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, prevê que a inversão do ônus probatório deve ocorrer quando, a critério do Juízo, a alegação do consumidor se mostrar verossímil.

No caso dos autos, contudo, não há como se admitir que a simples alegação de pagamento do débito em razão da identidade dos valores nos documentos de fls. 21/22 e 23, seja suficiente para afastar a legalidade da cobrança, sem qualquer prova adicional que corrobore tal assertiva.

Ademais, cumpre destacar que a negativação juntada pelo autor (fl. 26) em nada lhe favorece ou altera o resultado do julgado, uma vez que realizada pelo valor de R\$654,50 com vencimento em 06/05/2024 e a fatura ora impugnada, objeto dos autos, é no valor de R\$682,68, com vencimento em 04/04/2024.

Nesse sentido, como bem reconheceu o Juízo de origem, *“o autor efetuou o pagamento em verdade do valor incorreto, a terceiro, sem conferir os dados do destinatário, e foi negativado por outro débito em aberto perante a CPFL”*.

A inversão do ônus da prova, neste caso, não pode ser utilizada para inverter a lógica processual. Além disso restou incontroversa nos autos a relação contratual entre as partes e o

fornecimento do serviço de energia em favor do autor, o que sequer foi impugnado, de modo que devido o pagamento pelo serviço prestado e, não havendo prova da quitação do débito, não há que se falar em ilicitude na conduta da apelada.

Dessa forma, ausente a comprovação do pagamento do débito e de irregularidade no boleto emitido pela ré, além de restar incontroversa a relação entre as partes e a prestação do serviços de energia,

Anote-se, ainda que o autor, em réplica, não impugna especificamente os fatos alegados pela ré em contestação, especialmente no que se refere à ocorrência de golpe de *“phishing (ciberataque no qual pessoas mal-intencionadas aproveitam oportunidades para tirar proveito de outras pessoas na internet)”* e da responsabilidade do consumidor em conferir os dados no ato do pagamento conforme alertas e informações enviadas pela empresa. Verifica-se que o autor apenas reitera a argumentação da inicial e não rebate, especificamente, os fundamentos da contestação, inclusive se limitando a dizer que realizou o pagamento do boleto enviado em sua residência, vejamos:

“Como fora mencionado nos fatos desta inicial, o Requerente pagou sua fatura por boleto enviado em sua residência, como sempre fez ao longo dos anos, sem qualquer problema.

É nítido que houve uma verdadeira falha de segurança no sistema da empresa Requerida, a qual possibilitou que

outrem gerasse um boleto diverso, com o nome da empresa, dados do Requerente e relatos EXATOS de seus consumos de energia.” (fl. 99).

Assim, ausente a verossimilhança das alegações do autor, considero comprovada a legalidade da fatura e, não havendo prova da quitação da dívida, não há que se falar em inexigibilidade do débito e, tampouco, em ato ilícito passível de indenização, pela ré, uma vez que sua conduta, de efetuar a cobrança, configura exercício regular do direito, portanto, deve ser mantida a sentença de improcedência.

Anote-se, inclusive, que este Egrégio Tribunal de Justiça, em casos análogos, já decidiu neste sentido, mantendo a improcedência de ações análogas, devido a culpa exclusiva do consumidor e, considerando, as particularidades e relevância do caso, transcrevo ementa e fundamentos expostos e pelo Exmo. Dr. Desembargador Relator João Baptista Galhardo Júnior, na apelação 1003258-57.2023.8.26.0337:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PAGAMENTO DE BOLETOS FALSOS POR FRAUDE EM PLATAFORMA DA CONCESSIONÁRIA. IMPOSSIBILIDADE DE JUNTADA DE NOVOS DOCUMENTOS EM SEDE RECURSAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. DESPROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedente a ação de inexigibilidade de débito e danos morais, em razão de pagamentos realizados a terceiros por boletos gerados no aplicativo da concessionária de energia elétrica. A sentença considerou que a autora não provou a quitação das faturas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se os

pagamentos realizados por boletos fraudulentos gerados no site da ré eximem a autora da responsabilidade de quitar os débitos e se a concessionária é responsável pelos danos morais pleiteados. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. É incabível a juntada de provas antigas em sede recursal, conforme art. 435 do CPC, salvo exceções não aplicáveis ao caso. 4. A responsabilidade da concessionária foi afastada por culpa exclusiva do consumidor, que não verificou a autenticidade dos boletos, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Apelação conhecida e desprovida. Tese de julgamento: "A fraude em boleto gerado por terceiros não exime o consumidor da responsabilidade pelo pagamento do débito junto à concessionária de energia elétrica, quando caracterizada a culpa exclusiva da vítima." Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 435; CDC, art. 14, § 3º, inc. II. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003799-83.2024.8.26.0037; TJSP, Apelação Cível 1000785-23.2024.8.26.0189. (TJSP; Apelação Cível 1003258-57.2023.8.26.0337; Relator (a): João Baptista Galhardo Júnior; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mairinque - 1ª Vara; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

“Por outro lado, ainda que não estivesse preclusa a apresentação dos comprovantes de pagamento, verifica-se que os beneficiários das transações não eram a empresa concessionária de energia elétrica, caracterizando excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC, ante a ausência de nexo causal entre a conduta da ré e o dano experimentado pela consumidora.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Egrégio Tribunal é firme em reconhecer que, em casos de fraudes em boletos, a responsabilidade da concessionária é afastada quando há erro grosseiro e displicência do consumidor, imputando a culpa exclusiva à vítima. Veja-se:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ENERGIA ELÉTRICA. GOLPE DO BOLETO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL. Autor que pretende a devolução de valores pagos a título de danos materiais em razão da falha na prestação de serviços pela ré, que ensejou a aplicação do golpe do boleto falso. Sentença de improcedência. Apelo da autora. 1. Responsabilidade da ré. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta da empresa requerida. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Impossibilidade de pessoas leigas reconhecerem as sutis

adultrações no boleto bancário fraudado, no entanto, na hipótese dos autos, houve erro grosseiro do consumidor. Boleto emitido em benefício de terceiro. Falha na prestação dos serviços da ré não demonstrada. 2. Verba honorária. Pretensão à alteração da forma ou redução do valor fixado. Descabimento. Remuneração adequada ao trabalho desenvolvido pelo causídico. Fixação que respeitou o quanto estabelecido pelo § 8º do artigo 85 do CPC e pelo E. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema 1.076. 3. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003799-83.2024.8.26.0037; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR CERCEAMENTO DE DANOS DEFESA. MORAIS. NÃO CARACTERIZADO. PAGAMENTO DE FATURAS DE CONSUMO. "GOLPE DO BOLETO FALSO". FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DA PARTICIPAÇÃO OU DE CULPA DA RÉ. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. ELEVÇÃO DA VERBA HONORÁRIA SUCUMBENCIAL. APELO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. A realização de julgamento antecipado da lide não implica cerceamento de defesa. Prazo de apresentação de réplica que transcorreu in albis. Resolução nº 551/11 que somente estabelece a prorrogação do prazo em caso de indisponibilidade do sistema no termo final do prazo, o que não ocorreu. 2. O conjunto probatório evidencia que o demandante não tomou as devidas precauções no pagamento das faturas de consumo, o que o levou a ser vítima do golpe do boleto falso, acreditando que estava pagando a concessionária, quando não foi isso que aconteceu. Com efeito, é evidente que o autor foi vítima de fraude, porém não houve responsabilidade da concessionária de serviço público pelo ocorrido. 3. A análise da prova produzida permite alcançar o convencimento de que houve culpa exclusiva do consumidor. Diante disso, não há fundamento para reconhecer a validade do pagamento e nem há razão para falar em responsabilidade da ré pela reparação de danos de ordem moral. 4. Em razão desse resultado e nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, eleva-se a verba honorária a 12% sobre o valor da causa, ressalvada a inexigibilidade decorrente da gratuidade judicial. (TJSP; Apelação Cível 1010559-65.2023.8.26.0269; Relator (a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024;

Data de Registro: 29/08/2024)

APELAÇÃO CÍVEL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA AÇÃO COMINATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. A prova dos autos vai de encontro às asserções da autora, revelando o débito em aberto e o pagamento a quem não estava legitimado a receber a contraprestação. Golpe do falso boleto. Causa excludente da responsabilidade da concessionária acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000785-23.2024.8.26.0189; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2024; Data de Registro: 20/07/2024)”

Inclusive, nesse sentido, já decidiu também esta C. 25ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE ENERGIA – PAGAMENTO DE FATURAS VIA APLICATIVO – CONSTATAÇÃO DE FRAUDE – DANOS MORAIS EM RAZÃO DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO – PROCEDÊNCIA DO PEDIDO, CONSIDERADA A CULPA CONCORRENTE PARA QUANTIFICAÇÃO INDENIZATÓRIA – Recurso de ambas as partes - Boletos obtidos em site falso, como declarado em boletim de ocorrência - Invalidade de pagamento - Dever de o devedor atentar-se de golpe - Dano Moral – Indevido – Apelo da ré provido, prejudicado o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1058664-25.2023.8.26.0576; Relator (a): Almeida Sampaio; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/07/2024; Data de Registro: 05/07/2024).

Por fim, com fundamento no artigo 85, § 11, do CPC, majoro o valor da verba honorária devida ao patrono do autor para mais R\$ 200,00, totalizando R\$ 1.000,00, o que está em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o trabalho adicional apresentado nas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrarrazões e os critérios estabelecidos nos incisos I a IV do §2º do mesmo dispositivo legal.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO**
ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora