



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002408-55.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que é apelante GUSTHAVO WITTHOR DA SILVA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ELEKTRO REDES S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1002408-55.2024.8.26.0664

Comarca: Votuporanga

Juiz da causa: Camilo Resegue Neto

Apelante: Gusthavo Witthor da Silva de Oliveira

Apelada: Elektro Redes S.A.

Voto n. 2366.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE/INEXEQUIBILIDADE DE OBRIGAÇÃO DE PAGAR FUTURA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Serviço de energia elétrica. pagamento de fatura via pix para conta de terceiro fraudador. Fraude eletrônica do tipo *phishing*. Dados bancários divergentes dos da concessionária. Identificação ostensiva do destinatário na chave PIX. Culpa exclusiva de terceiro e/ou do consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva afastada. Inexistência de nexo de causalidade. Dano moral não configurado. **RECURSO DESPROVIDO.** Majoração da verba honorária a teor do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça ao autor na origem.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Gusthavo Witthor da Silva de Oliveira** em face da r. sentença de fls. 392 que, em sede de ação declaratória de inexigibilidade/inexequibilidade de obrigação de pagar futura c/c reparação por danos morais ajuizada contra **Elektro Redes S.A.**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* constatou que o pagamento da fatura de energia com vencimento em 23/03/2024, referente ao mês de janeiro, foi realizado em favor de pessoa jurídica estranha à relação contratual (“Recolhimentos Digitais Ltda.”), cujos dados – nome e CNPJ – eram distintos dos da concessionária ré, o que, na ótica do magistrado, revelava possibilidade concreta de o autor, ao adotar as cautelas mínimas

exigíveis, identificar a fraude e evitar o pagamento. Em razão da ausência de comprovação de falha na prestação do serviço ou de qualquer conduta omissiva ou comissiva por parte da concessionária que tenha contribuído para o evento danoso, entendeu pela inexistência de nexo de causalidade a justificar a declaração de inexigibilidade da obrigação ou a responsabilização civil da ré.

Anoto que foi dado o valor de R\$ 13.223,20 à causa e o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Irresignado, em suas razões recursais (fls. 397/415), sustenta o recorrente que houve violação à segurança dos dados pessoais dos consumidores, o que teria permitido o acesso indevido às informações constantes do sistema da empresa mediante simples inserção do CPF e data de nascimento, sem necessidade de senha, o que caracterizaria evidente falha na prestação do serviço. Afirma que, em razão dessa vulnerabilidade, foi vítima de golpe ao realizar o pagamento, via PIX, de fatura de energia elétrica cujo valor não foi creditado à ré, gerando cobrança indevida posterior. Alega, ainda, que a empresa não adotou medidas eficazes para garantir a integridade e o sigilo das informações de seus clientes, deixando de prestar o serviço de forma segura e adequada, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. =

Recurso processado com contrarrazões (fls. 456/474), nas quais a apelada pugna, preliminarmente, pelo não conhecimento do recurso, ao argumento de que a apelação carece de dialeticidade, porquanto a parte autora não teria enfrentado, de forma específica, os fundamentos da sentença. No mérito, defende a manutenção integral da r. sentença, sustentando que não há responsabilidade da concessionária pelos danos alegados, uma vez que a hipótese versa sobre fraude perpetrada por terceiro, mediante prática de *phishing*, sem qualquer falha na prestação do serviço que possa ser atribuída à empresa.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.
É o relatório.

A controvérsia instaurada nos presentes autos cinge-se à verificação da

responsabilidade civil da concessionária de energia elétrica pela suspensão do fornecimento do serviço em razão da inadimplência do consumidor, que alega ter efetuado o pagamento da fatura vencida, embora, por equívoco, tenha direcionado os valores a terceiro fraudador, mediante golpe do tipo conhecido como *phishing*. A discussão, portanto, reside na aferição da existência de eventual falha na prestação do serviço e da possibilidade de imputação à ré do dever de indenizar por supostos danos materiais e morais decorrentes da interrupção no fornecimento.

No caso concreto, restou incontroverso que o pagamento da fatura foi realizado mediante transação via PIX, cujos valores foram destinados à empresa denominada “Recolhimentos Digitais LTDA.”, pessoa jurídica inteiramente estranha à relação contratual estabelecida entre o autor e a concessionária de energia. Ainda que o boleto eletrônico utilizado para o pagamento contenha informações que simulam legitimidade - como o nome do locador e dados aparentemente vinculados à ré - , observa-se, a partir do comprovante de pagamento acostado às fls. 31/32, que a identificação do destinatário da quantia transferida estava ostensivamente disponível no momento da operação bancária, constando em nome diverso daquele da concessionária.

Cuida-se, portanto, de situação configuradora de fraude eletrônica perpetrada por terceiro, que poderia ter sido prontamente evitada mediante a adoção de cautelas mínimas por parte do consumidor, especialmente no que se refere à verificação da titularidade da chave PIX no instante da transação. A negligência na conferência desses dados revela falta de diligência básica exigida do usuário médio, de modo que não se pode imputar à concessionária qualquer falha na prestação do serviço capaz de ensejar sua responsabilização.

Nesse cenário, a responsabilização objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor mostra-se inaplicável, ante a incidência da excludente expressamente prevista no § 3º, inciso II, do referido dispositivo legal, qual seja, a culpa exclusiva do consumidor ou, alternativamente, de terceiro. Ausente o nexo de causalidade entre a conduta da ré e os danos alegadamente suportados pelo autor, descabe falar em obrigação de indenizar.

Ademais, a inversão do ônus da prova, embora admissível nas relações de consumo, não se presta a compelir o fornecedor à produção de prova negativa,

providência esta sabidamente inviável sob a ótica processual. Ainda que se admitisse, por argumentação, a aplicação da regra do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, tal circunstância não eximiria o consumidor do dever de apresentar elementos mínimos de verossimilhança quanto às suas alegações. No caso em apreço, o autor não se desincumbiu desse ônus, pois a mera assertiva de eventual vazamento de dados pela ré, aliada à alegação genérica de quitação da fatura, mostra-se insuficiente à formação do juízo de procedência, especialmente diante da inequívoca demonstração de que o valor pago foi destinado a terceiro alheio à relação jurídica material.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta C. Câmara:

"APELAÇÃO. Venda e compra de bem móvel (TV). Ação de restituição de quantia paga cumulada com indenização por danos morais, julgada procedente. Ilegitimidade passiva de parte. Não ocorrência. Legítima a adequação entre o sujeito e a causa. Subjetividade da lide demonstrada. Preliminar afastada. Corrê BPP que não promoveu a complementação do valor do preparo no prazo concedido. Afronta ao art. 1.007, § 2º, do CPC. Exame dos requisitos de admissibilidade que deve ser feito ex officio, ainda que não impugnado pelas partes. Matéria de ordem pública. Deserção caracterizada. Mérito. Autor que recebeu mensagem eletrônica com oferta para a compra de televisão em valor desproporcional ao praticado no mercado. Recepção de boleto pelo mesmo canal de comunicação contendo o nome impresso da empresa B2W (Americanas). Irrelevância. Fraude perpetrada por terceiros e falta de cautela do autor. Transação fraudulenta conhecida por 'Phishing'. Excludente de responsabilidade da empresa B2W (art. 14, § 3º, II, CDC). Inaplicável a inversão do ônus da prova, em que pese a relação consumerista, porquanto não há em nosso ordenamento jurídico a possibilidade de produção de prova negativa. Ação improcedente relativamente à apelante B2W. Com a improcedência da ação em relação à corrê/apelante, a sucumbência do autor é proporcional, respondendo por metade das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios do patrono da corrê B2W em 10% sobre do valor atualizado da causa (atribuído R\$ 13.830,96). Sentença parcialmente modificada. RECURSO DA RÉ B2W PROVIDO E NÃO CONHECIDO O DA CORRÊ BPP." (TJSP; Apelação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1019884-54.2017.8.26.0114; Relator (a): Sergio Alfieri; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2020; Data de Registro: 06/08/2020)

"CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA E INTERNET. BOLETO FRAUDADO DE FORMA GROSSEIRA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DO TERCEIRO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA EMPRESA RÉ. 1. Imputar a responsabilidade por erro grosseiro ao fornecedor desborda da responsabilidade civil fixada pelo CDC, que não adotou a teoria do risco integral, mas sim o risco do empreendimento. A própria legislação consumerista afirma que: 'Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro'. 2. Assim, boleto grosseiramente falsificado remete a culpa exclusiva do consumidor, que não adotou procedimento mínimo de cautela ao realizar o pagamento, sendo vítima de phishing 3. Recurso improvido." (TJSP; Apelação Cível 1100950-30.2019.8.26.0100; Relator (a): Artur Marques; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2020; Data de Registro: 17/12/2020)

Quanto ao pleito indenizatório por danos morais, igualmente não prospera. A suspensão do serviço decorreu da inadimplência verificada no sistema da concessionária, sem qualquer abuso ou excesso no exercício do direito de cobrança. Inexistindo conduta ilícita por parte da ré e, mais ainda, ausente o nexo de causalidade entre sua atuação e os danos alegados, não se pode reconhecer o dever de indenizar. O eventual transtorno experimentado pelo autor, ainda que lamentável, decorre de circunstância que não pode ser imputada à ré, mas sim à fraude de terceiro e a conduta negligente do próprio consumidor.

Diante desse cenário, impõe-se a manutenção da sentença que corretamente julgou improcedentes os pedidos autorais, reconhecendo a ausência de falha na prestação do serviço e a inexistência de responsabilidade da concessionária

pelos danos alegados.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da ré, ao total de 15% do valor dado à causa, tendo em vista o disposto no § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça ao autor na origem.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

Flávia Beatriz Gonçalves da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica