



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418969

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000395-19.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ, é apelada ELZA MARIA SERECO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente), EDUARDO GESSE E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DIMAS RUBENS FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APEL. N° 1000395-19.2024.8.26.0071

COMARCA: BAURU (2ª VARA CÍVEL)

APTE: COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

APDA: ELZA MARIA SERECO

JD 1º GRAU: JOÃO THOMAZ DIAZ PARRA

VOTO N° 55.277

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C. C. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. “GOLPE DO PIX”. Insurgência da requerida contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Pretensão de reforma. Impossibilidade. Invasão de site oficial por terceiro fraudador. Inclusão de “chave PIX” falsa, que deu destino diverso à transferência feita pela usuária, que buscava pelo pagamento de sua dívida por meio de segunda via de boleto. Fortuito interno. Falha de segurança que não pode ser atribuída à alegada falta de diligência do usuário. Não verificação de erro grosseiro. Precedentes desta C. Corte. Incidência, adaptada à nova tecnologia do conteúdo do Enunciado nº 12, da Seção de Direito Privado deste C. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ** nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c. c. indenizatória por dano moral que lhe move **ELZA MARIA SERECO**, que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na ação, condenando a sociedade empresarial à indenização pelo dano moral causado, fixado em R\$3.000,00 (três mil reais) e declarando a inexigibilidade da fatura paga a

terceiro pela consumidora.

Ante a sucumbência, condenou a requerida, ora apelante, a arcar com as despesas processuais a que deu causa, e ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 18% (dezoito por cento) sobre o proveito econômico obtido.

Sustentou a apelante, em síntese, que o pagamento equivocado ocorreu por erro grosseiro da consumidora; que os valores por ela entregues a terceiro não serviram à quitação do débito, que ainda se encontra pendente de pagamento; que, apesar da invasão de sua página oficial, prontamente tomou as providências cabíveis junto aos buscadores para evitar a propagação do *site* clonado, promovendo a exclusão de 43 (quarenta e três) páginas que se valiam do mesmo ardil, e inseriu informações gerais em suas redes sociais para evitar que novas pessoas viessem a ser lesadas; que não há dano moral a ser indenizado.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 260/265) com pleito de desprovimento do recurso.

É o relatório.

A apelada afirmou, em sede inicial, que, buscando pela segunda via de fatura de consumo de energia elétrica do mês de novembro de 2023 de sua residência, entrou no sítio eletrônico oficial da apelante "<https://www.cpfl.com.br/segunda-via-de-conta>" para obtenção do documento.

De posse da *chave PIX* fornecida pelo

site, valendo-se da facilidade proporcionada pela modalidade “PIX Copia e Cola”, procedeu à transferência bancária do numerário (fls. 3; 4) conforme a instrução.

Afirma que, tempos depois, consultando pela listagem de débitos em aberto, foi surpreendida com a informação de que a fatura, em verdade, não teria sido computada como paga pela apelante, o que teria se dado, em suma, por informação falsa inserida por *crackers* no *site* oficial (atividade de *pishing* – fls. 248): um falsário criou uma página assemelhada à oficial e nela inseriu informação falsa quanto à *chave PIX*, de forma a desviar o destino dos numerários à conta bancária diversa, a saber, à conta de titularidade da sociedade empresarial “COBSIS IPIX ADM LTDA”, CNPJ/MF nº 51.989.472/0001-50, pessoa jurídica de responsabilidade de Endrio Martins Alves (fls. 121).

Em sede de contestação (fls. 116/131), a ora apelante não negou a invasão feita pelo *cracker* em sua página oficial, afirmando apenas que, assim que teve conhecimento da fraude, tomou todas as medidas cabíveis para minimizar os danos futuros, notificando extrajudicialmente o principal órgão de busca na internet – o *Google* – para remoção dos anúncios falsos (fls. 123), excluindo as páginas criadas pelos falsários, e inserindo, em suas redes sociais, orientações gerais aos usuários para conferência prévia dos dados antes dos pagamentos (fls. 124).

A r. sentença de fls. 225/234, sob a fundamentação de que, nos termos do art. 14, § 3, II, do Código de Defesa do Consumidor, há responsabilidade objetiva da prestadora de serviço, julgou parcialmente procedentes os pedidos da ora apelada, condenando a apelante à indenização pelo dano moral causado, no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), e declarando a inexigibilidade do débito apontado contra a consumidora.

Pois bem, analisando os documentos trazidos pelas partes, nota-se que não houve erro grosseiro da vítima do ardil.

É fato incontroverso (fls. 122) que o *site* oficial da apelante foi clonado por ação de terceiro fraudador, que nele inseriu informação falsa quanto à *chave PIX*, o que, de fato, causou relevante confusão à consumidora, que confiou, de maneira legítima, na veracidade dos dados obtidos por meio do canal de comunicação que é comumente utilizado pela apelante.

Não se trata, como em casos parelhos, de utilização de um canal *assemelhado*, mas, repita-se, de modificação feita por falha de segurança no próprio *site* da prestadora de serviço, o que se consubstancia invariavelmente em fortuito interno.

A utilização do canal oficial de comunicação da sociedade empresária pela usuária, outrossim, retira a obrigação dela de proceder à dupla conferência da *chave PIX* informada pela credora, entendimento que, *mutatis mutandis*, é

consolidado nesta C. Corte:

*Veja-se: "Apelação. Ação indenizatória. Fornecimento de energia elétrica. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Relação de consumo. Autora que foi vítima de fraude, realizando pagamento de boleto falso. Hipótese em que se evidencia a responsabilidade da ré. Alegação de que os boletos teriam sido obtidos do próprio sistema eletrônico da ré que não foi impugnada. Fraudadores que tiveram acesso aos dados da autora. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da ré pelo risco da atividade. Restituição dos valores pagos indevidamente reconhecida. Dano moral caracterizado. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido"*¹.

Apenas para reforço argumentativo, veja-se que o Enunciado nº 12, deste C. Tribunal de Justiça preconiza que: *"Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto"*.

Apesar de se referir a boletos, constata-se que o ponto central para caracterização do fortuito interno se dá quando o documento é

¹ TJSP; Apelação Cível 1055959-70.2023.8.26.0506; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2024; Data de Registro: 18/06/2024

originado pelo próprio canal de atendimento, o que, por criar legítima confiança no usuário de que os dados ali constantes são verdadeiros, permite a conclusão de que a r. sentença deu correto desate à hipótese emergente, devendo, portanto, ser mantida pelos seus próprios fundamentos.

Alfim, tendo em vista a necessidade de fixação de remuneração pelo trabalho adicional realizado pelos patronos da apelada na fase recursal e observados os parâmetros legais, com espeque no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, a verba honorária devida pelo apelante é majorada de dezoito por cento (18%) para vinte por cento (20%) sobre o proveito econômico obtido.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

DIMAS RUBENS FONSECA

RELATOR