



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420653

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001464-24.2024.8.26.0415, da Comarca de Palmital, em que é apelante COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ, é apelada NICOLI BRIGANÓ MALTA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001464-24.2024.8.26.0415

APELANTE(S): COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ

APELADO(S): NICOLI BRIGANÓ MALTA (JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: PALMITAL

2ª VARA

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: LUANA STRAPAZZON DE ALMEIDA

VOTO Nº 27.335

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. “Golpe do boleto falso”. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelo da demandante. Culpa exclusiva da vítima que, de forma precipitada e voluntária, efetuou o pagamento proveniente de site não oficial que não pertence à demandada. Recorrente que não tomou as medidas de cautela devidas. Suspensão no fornecimento de energia elétrica pela ré que constituiu exercício regular de direito. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida a fls. 111/119, o qual julgou procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00 pelos danos morais sofridos pela autora, com correção monetária a partir do presente arbitramento (Súmula 362, do STJ) e juros de mora a contar da citação. Sucumbente, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogado fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformada, a demandada apela (fls. 122/135). Sustenta que a situação vivenciada pela apelada não teve relação com a concessionária, visto que a autora não demonstrou terem acessado

qualquer site de seu domínio para emissão do pagamento via “PIX” para a quitação do contrato. Salienta, dessa forma, que não houve falha em sua prestação de serviços, mas de ato exclusivo de terceiros, que exclui a responsabilidade do recorrente. Por esses motivos, deve ser afastada a indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado (fls. 141/148).

É o relatório.

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, notadamente seus incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil, tendo sido trazidos à baila as razões de fato e de direito do inconformismo, permitindo o seu conhecimento.

Adoto o relatório da sentença que bem expôs a pretensão da parte, e os fatos ocorridos até sua prolação:

“NICOLI BRIGANÓ MALTA ajuizou ação de indenização por danos morais em face de CPFL - COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ, alegando, em síntese, que no dia 05/06/2024, ao retornar para casa após levar sua filha de 5 anos a uma consulta médica, foi surpreendida com a suspensão do fornecimento de energia elétrica em sua residência, em função de débito que já havia sido pago, porém, não compensado pela ré, referente à fatura de fevereiro/2024. Afirma que, após ser notificada do débito em aberto pela ré em 17/05/2024, encaminhou imediatamente o

comprovante do pagamento (efetuado em 08/04/2024) através do portal de comunicação da empresa. Sustenta que o corte foi realizado sem prévia notificação e que, mesmo após solicitar o religamento, foi submetida ao pagamento de taxa. Aduz que o serviço ficou suspenso por aproximadamente 14 horas e que, após o corte abrupto, sua máquina de lavar roupas queimou. Requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 25.000,00. A ré apresentou contestação alegando, preliminarmente, ilegitimidade ativa da autora, uma vez que não é titular da unidade consumidora. No mérito, sustenta que o pagamento da fatura foi realizado para empresa diversa ("Empresa Energética CPFL"), tratando-se de golpe aplicado por terceiros através de boleto fraudulento. Afirma que a autora foi vítima de fraude e que a responsabilidade é exclusiva do consumidor em verificar os dados no momento do pagamento. Argumenta que o corte foi legítimo em razão da inadimplência e que a religação ocorreu no mesmo dia. Pugna pela improcedência dos pedidos. Em réplica, a autora alega que é locatária do imóvel e, portanto, destinatária final do serviço. Sustenta que somente tomou conhecimento do pagamento fraudulento com o advento da contestação e que a ré falhou na prestação do serviço ao não comunicar adequadamente tal situação quando do envio do comprovante em maio/2024. Reitera que não houve notificação prévia do corte. Instadas a produzirem provas, manifestaram-se as partes pelo julgamento antecipado do mérito (fls.108/110). Vieram-me os autos conclusos.

O Juízo singular julgou os pedidos parcialmente procedentes por entender que houve culpa das rés pelo ocorrido, pois a

autora enviou o comprovante de pagamento à ré, que deveria prontamente informá-la que se tratava de fraude perpetuada por terceiro, no entanto, nada fez.

Respeitado o entendimento proferido pelo Magistrado a quo, a sentença deve ser reformada.

O “golpe do falso boleto” é de conhecimento público e notório, alardeado pela mídia em geral. É por isso que os analistas de segurança aconselham que se tenha cautela antes de efetuar pagamentos solicitados por pessoas por meio de aplicativo sem certificar-se da legitimidade do pedido.

No caso em questão, consta no comprovante de pagamento a fls. 19 que o beneficiário da transferência possui o número do CNPJ diferente da empresa ré, embora o nome do beneficiário seja parecido com o da apelante.

Assim, não se pode afirmar que a fraude decorre do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes, na medida em que não há um indício de prova de que a ré tenha concorrido, de alguma forma, para que a fraude do boleto bancário fosse praticada por quadrilha de estelionatários.

Forçoso concluir, portanto, que foi a demandante que não adotou as cautelas necessárias antes de realizar o pagamento.

E esse é o entendimento adotado por este E.

Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – AÇÃO DECLARATÓRIA E REPARAÇÃO DE DANOS. Ausência de prova do pagamento. Golpe do falso boleto. Causa excludente da responsabilidade da acionada, à luz do art. 14, § 3º, do CDC. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1011147-75.2022.8.26.0344; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2023; Data de Registro: 28/02/2023)

Apelação – Ação de declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais – Energia elétrica - Sentença de parcial procedência – Insurgência da ré. É incontroverso nos autos que o autor foi vítima do golpe do boleto falso - Elementos dos autos que não demonstram ter a concessionária de energia elétrica concorrido para o evento danoso, o que afasta a responsabilidade civil - Enunciado nº 12, da Turma da Especial da Subseção II de Direito deste TJSP - Autor que sequer esclareceu onde e como obteve o boleto, que acreditava ser a segunda via da fatura vencida em outubro de 2023 – Tampouco foi juntada cópia do referido documento fraudulento, o que impossibilitou a confrontação com o verdadeiro - Culpa exclusiva do consumidor, que acessou site falso e pagou boleto fraudulento – Ausência de indicativos de que ele tenha adotado as cautelas necessárias ou observadas as informações divulgadas pela concessionária em seu site oficial, voltadas à prevenção de golpes - Falta de nexo de

causalidade - Vencida e não paga a fatura, o débito é exigível, a autorizar os atos de cobrança da concessionária. Sentença reformada - Recurso provido, para julgar improcedente o pedido inicial, com inversão da sucumbência. (TJSP; Apelação Cível 1001405-50.2024.8.26.0281; Relator (a): Michel Chakur Farah; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ENERGIA ELÉTRICA. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais. Golpe do boleto falso. Cerceamento do direito de defesa. Inocorrência. Envio de ofício ao beneficiário do pagamento e prova oral que não teriam o condão de alterar a solução dada à causa. Matéria que dependia apenas de prova documental, já fartamente disponível nos autos. Alegação de que os dados de pagamento da fatura foram obtidos diretamente no site da concessionária. Ausência de verossimilhança. Elementos visíveis de fraude. Beneficiária do pagamento que era terceiro distinto da ré. Existência, ademais, de advertências acerca da prática de golpes e orientações para prevenção, disponíveis em destaque na página inicial do site da concessionária. Pagamento que não pode ser reputado de boa-fé. Suspensão no fornecimento de energia elétrica pela ré que constituiu exercício regular de direito. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP Apelação Cível 1022886-57.2024.8.26.0576; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 9ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro:
06/03/2025)

Caracterizada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, causas excludentes da responsabilidade, a teor do que preconiza o art. 14, § 3º, do CDC, é o caso de ser mantida a r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Por isso, não pode a apelante ser responsabilizada pelos danos sofridos pela apelada, mormente porque não ficou cabalmente comprovado que os golpes vêm sendo praticados em razão de falhas administrativas ocorridas no gerenciamento das carteiras dos seus clientes, como vazamento de dados cadastrais, por exemplo.

Logo, a reforma da r. sentença é medida de rigor, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Em razão da inversão do ônus de sucumbência nesta fase recursal, condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários de advogados fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade concedida.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA

Relatora