



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.000043323

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000526-21.2024.8.26.0062, da Comarca de Bariri, em que é apelante GERUZA ELAINE SCARRE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ.

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), MOURÃO NETO E GILSON DELGADO MIRANDA.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação n.: 1000526-21.2024.8.26.0062

Comarca: Bariri

Juiz da causa: Armênio Gomes Duarte Neto

Apelante: Geruza Elaine Scarre

Apelada: Companhia Paulista de Força e Luz

Voto n. 2394.

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Consumidora que alega ter realizado pagamento de fatura de energia elétrica em ambiente virtual supostamente oficial. Utilização de *QR code* fraudulento. Transação via pix com destinação a terceiro estranho à relação jurídica. Não comprovada falha no sistema da concessionária. Negligência da consumidora ao não conferir a titularidade do destinatário da operação. Culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro. Excludente da responsabilidade objetiva prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de dano moral. 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 à autora na origem.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Geruza Elaine Scarre** em face da r. sentença de fls. 140/145 que, em sede de ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada contra **Companhia Paulista de Força e Luz**, julgou **improcedente** a demanda.

O Juízo *a quo* consignou que a autora não logrou demonstrar fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC, tendo efetuado pagamento de fatura de energia elétrica mediante *QR Code* gerado em *site* fraudulento, diverso do oficial da ré, direcionando o valor a terceiro estranho à relação contratual. Ressaltou que o próprio comprovante de pagamento juntado aos autos indicava como recebedora a empresa “Ativa Intermediações”, sendo certo que a autora, mesmo diante de tal informação, finalizou a operação sem a devida cautela,

não havendo qualquer indício de falha na prestação do serviço por parte da requerida. Reconheceu, assim, a culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, hipótese excludente da responsabilidade objetiva do fornecedor, a teor do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 10.539,06 e a autora foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, em favor do patrono da ré, fixados em 10% sob o valor da causa, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à autora.

Irresignada, em suas razões recursais (fls. 155/163), sustenta a recorrente que a sentença de improcedência se fundou em premissa fática inexistente nos autos, ao afirmar que ela teria confessado o acesso a site diverso do da ré, quando, na realidade, sempre alegou ter utilizado o sítio eletrônico oficial da concessionária, como de costume, para pagamento da fatura de energia. Alega que houve falha na prestação dos serviços, pois a requerida não assegurou a integridade e segurança de seu ambiente virtual, que teria sido alvo de ataques cibernéticos, resultando na substituição do QR Code dos boletos por dados de terceiros fraudadores - fato, segundo sustenta, corroborado por gravação de ligação com funcionária da ré, a qual teria reconhecido os ataques. A apelante assevera que, diante da continuidade da cobrança da fatura sob pena de corte no fornecimento, foi compelida a realizar novo pagamento, configurando-se repetição de indébito e dano moral indenizável.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 167/176), nas quais a apelada sustenta que a apelante foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, os quais criam páginas eletrônicas com aparência idêntica à da prestadora de serviços. Assevera, contudo, que competia à consumidora conferir os dados do pagamento antes de sua efetivação. Afirma, ainda, que tem envidado esforços no combate à prática dessas fraudes.

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 dos autos cinge-se à apuração de responsabilidade civil da

concessionária de energia elétrica por suposta falha na prestação de serviços, decorrente de fraude eletrônica praticada por terceiros, que teria levado a autora, ora apelante, a efetuar o pagamento de fatura mediante *QR Code* gerado em ambiente virtual supostamente vinculado à ré, mas cujo destinatário do valor não corresponde à empresa fornecedora de energia. A apelante sustenta que acessou o site oficial da ré e, por confiar na regularidade do ambiente digital, acabou vítima de golpe eletrônico, razão pela qual requer a restituição do valor pago e indenização por danos morais.

No caso concreto, restou incontroverso que o pagamento da fatura foi realizado mediante transação via PIX, cujos valores foram destinados à empresa denominada “Ativa Intermediações”, 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 (fl. 17) - como o nome do locador e dados aparentemente vinculados à ré - , observa-se, a partir do comprovante de pagamento acostado às fls. 18, 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, a autora não se desincumbiu do ônus de comprovar, de forma inequívoca, que o acesso ao ambiente virtual teria ocorrido por meio do site oficial da concessionária de energia elétrica. A simples alegação de que realizou o *login* com seu código de instalação e senha, acessando supostamente o portal da requerida, não se revela suficiente para infirmar a conclusão de que o pagamento foi direcionado a terceiro estranho à relação jurídica, sobretudo quando o comprovante de transação bancária, constante dos autos, indica como favorecido pessoa jurídica alheia à fornecedora de serviços.

Desse modo, a ausência de verificação do nome do recebedor no momento da efetivação do pagamento via *QR Code*, procedimento básico e disponível nas plataformas bancárias, denota conduta imprudente que, por si só, afasta a possibilidade de responsabilização objetiva da ré.

Ademais, o conteúdo da gravação de atendimento colacionada aos autos (fl. 3), longe de corroborar a tese da autora, reforça a conclusão de que a fraude decorreu do acesso a site falso, criado por terceiros com o intuito de simular o portal oficial da concessionária.

A própria atendente esclarece que o comprovante deveria conter, obrigatoriamente, o nome da CPFL como beneficiária, o que não ocorreu no caso concreto, tendo sido o valor creditado a destinatário diverso, circunstância que poderia e deveria ter sido observada antes da finalização da transação. Trata-se, portanto, de golpe perpetrado por meio de página apócrifa, sem qualquer comprovação de que tenha havido falha de segurança imputável à requerida, sendo incabível, assim, a imputação de responsabilidade civil pela ocorrência do evento danoso.

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 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)

Portanto, inexistindo demonstração de que o ambiente virtual da fornecedora de energia tenha sido efetivamente comprometido ou que o pagamento tenha sido realizado por meio de boleto ou *QR Code* emitido em seu domínio oficial, deve ser mantida a sentença de improcedência, porquanto ausente o nexo de causalidade necessário à responsabilização objetiva invocada.

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, devendo ser observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos benefícios da gratuidade da justiça à autora 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.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica