

DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0806964-17.2024.8.19.0038
APELANTE: MARIA DAS GRAÇAS CAMPOS DE MORAIS
ADVOGADO: LAYANA PEQUENO DA SILVA
APELADO: LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.
ADVOGADO: GUSTAVO ANTONIO FERREZ PAIXÃO
RELATOR: DES. BENEDICTO ABICAIR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. DIREITO DO CONSUMIDOR. LIGHT. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR (ART. 14, CDC). FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CARACTERIZADA. INCIDÊNCIA DA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS QUE CONFIGURA FORTUITO INTERNO, NÃO EXCLUINDO O DEVER DE INDENIZAR. SÚMULA Nº 94 DO TJRJ.

- 1. Fato eventualmente praticado por terceiro estelionatário configura fortuito interno e risco do negócio, pelo que não há que se falar em exclusão do dever de indenizar, ensejando a aplicação do enunciado da Súmula 94 deste Tribunal de Justiça.**
- 2. É incontestável a falha na prestação do serviço ocasionada pelo vazamento de informação que possibilitou a confecção e envio de título falso à autora, idosa, que induzida a erro e acreditando estar de posse de fatura com QR Code devidamente gerado pela ré, com quem mantém contrato de fornecimento de energia elétrica, realizou o pagamento do título.**
- 3. Pagamento do título apresentado com QR Code falso devidamente comprovado.**
- 4. Suspensão do serviço de fornecimento de energia.**
- 5. Demora, injustificada, no restabelecimento do serviço, uma vez que além de ter comprovado o pagamento do título fraudulento, realizou novo pagamento via PIX, inexistindo, assim, prazo para a alegada compensação.**
- 6. A demora excessiva e injustificada na ligação de energia elétrica também configura defeito na prestação do serviço, especialmente porque se trata de serviço público essencial, indispensável para o exercício de atividades básicas como higiene, alimentação, segurança e comunicação.**

7. A ré não trouxe aos autos provas capazes de demonstrar a veracidade de suas alegações formuladas no intuito de afastar as pretensões deduzidas pela autora, em inobservância ao disposto no artigo 373, II, do CPC.

8. Caracterizados, portanto, a falha na prestação do serviço e o dever de indenizar, impõe-se o acolhimento dos pedidos.

9. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com observância aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e ao caráter compensatório e pedagógico da medida.

10. Nessa linha, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), segundo os parâmetros adotados por esse Colegiado.
PROVIMENTO DO RECURSO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0806964-17.2024.8.19.0038, em que é Apelante MARIA DAS GRAÇAS CAMPOS DE MORAIS e Apelada LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.;

Acordam os Desembargadores integrantes da 13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da certidão de julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de Ação de Indenização por Danos Morais proposta por MARIA DAS GRAÇAS CAMPOS DE MORAIS em face de LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S A, alegando, em síntese, que a ré não encaminha as faturas para seu endereço, sendo obrigada a providenciá-las. Informa que sempre pagou suas contas em dia, tendo, no dia 24/01/2024, sido surpreendida com a suspensão do serviço de energia para seu imóvel, o que deu ensejo a contato com a ré, que gerou o protocolo 2365779823, quando foi informada de

que o pagamento realizado não constava no banco de dados da ré uma vez que o QR Code que constava no documento gerou crédito para outra instituição. Ressalta que houve falha no sistema de segurança da ré. Esclarece que no mesmo dia fez novo pagamento via pix, tendo a ré restabelecido o serviço apenas no dia 29/01/2024, portanto, depois de 05 dias do pagamento. Busca, assim, a restituição da quantia de R\$91,32 (noventa e um reais e trinta e dois centavos) paga pelo QR Code falso e a reparação do dano moral, esse no valor de R\$60.000,00 (sessenta mil reais). Pede, ainda, a condenação da ré no pagamento dos ônus da sucumbência, como a fixação de honorários no percentual de 20% sobre o valor atribuído à causa.

Contestação, index 117959651, aduzindo que o serviço foi suspenso pela não quitação da fatura referente ao mês de novembro de 2023 e que após o pagamento, ela, concessionária, aguarda o repasse do valor pago, que é feito pelo banco no prazo de 03 dias, justificando, assim, a demora no restabelecimento. Defende que o ocorrido se deu por fato exclusivo do consumidor ou de terceiro, o que a isenta de qualquer obrigação de reparar eventual dano. Pugna pela improcedência dos pedidos.

A r. sentença, index 244905133, julgou improcedentes os pedidos.

Foi interposto recurso de apelação pela autora, index 251721487, ressaltando que o serviço de energia elétrica é essencial, tendo sido ela, idosa, privado do mesmo sendo diligente no pagamento de suas contas. Repisa os argumentos trazidos na inicial. Ressalta que, ainda que fosse inadimplente, a demora de 05 dias para realizar o restabelecimento do serviço se mostrou excessiva. Busca, assim, a reforma da sentença.

Contrarrazões da ré, index 269835728.

É o relatório.

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso interposto.

Trata-se de típica relação de consumo, razão pela qual aplicável as normas do Código de Defesa do Consumidor, e, portanto, o disposto no artigo 14 do CDC, que trata da responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, dentre os quais se inclui a ré, ora apelada.

Nos termos do artigo 14 da Lei 8078/90, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços, somente se eximindo do dever de indenizar se provar a ocorrência de uma das causas excludentes de responsabilidade.

A contrario sensu não estando demonstrada qualquer causa excludente de responsabilidade, caracterizado está o dever de reparar o dano decorrente da falha, como se verifica nestes autos.

É evidente que a apelante, idosa, ao realizar o pagamento através do QR Code constante na fatura emitida pela apelada, com quem mantém contrato de fornecimento de energia elétrica, presumiu e acreditou que aquele código havia sido devidamente gerado pela própria credora.

Aos olhos de um cidadão comum, a fatura com o QR Code fraudulento, acostada no index 100351672, não tem o mínimo indício de irregularidade. Tanto pelo contrário, traz os corretos dados da apelante, se mostrando plenamente viável de induzir qualquer pessoa a erro.

Não tinha como a apelante presumir que se tratava de um boleto fraudulento, tanto que fez o pagamento, antes mesmo do vencimento, como demonstrado no index 100351672.

Aliás, conforme se infere da tela acostada pela apelada no index 117959655, verifica-se que a apelante sempre quita seus débitos junto à apelada antes mesmo dos vencimentos.

Por outro lado, a apelada não se desincumbiu de demonstrar que o boleto entregue à apelante tinha, ao menos, algum vestígio de irregularidade, viável de percepção, não se desincumbindo, assim, do ônus que lhe é imposto pelo disposto no artigo 373, II, do CPC e 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Do conjunto fático-probatório, tem-se que a apelada não trouxe qualquer mínima prova que pudesse comprovar sua tese.

De tudo o que consta dos autos, tem-se, na verdade, que é perfeitamente exigível da apelada um efetivo aprimoramento e emprego de novas tecnologias a fim de dificultar a ação de terceiros especialistas em burlar os sistemas da empresa.

Não se pode negar que o vazamento de informações e a fraude perpetrada por terceiros são riscos inerentes à própria atividade desenvolvida pela apelada, caracterizando fortuito interno, que não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, ensejando a aplicação do enunciado da Súmula 94 deste Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

Súmula nº 94, do TJRJ: “Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar.”

Dito isso, é incontestável a falha na prestação do serviço ocasionada pelo vazamento de informação que possibilitou a confecção e envio de título falso à apelante, idosa, que induzida a erro e acreditando estar de posse de fatura com QR Code devidamente gerado pela apelada, realizou o pagamento do título.

Sendo assim, merece reparo a sentença atacada.

A falha na prestação do serviço, na hipótese, restou caracterizada e é apta a ensejar o dever de indenizar os danos moral e material suportados pela apelante.

Também a conduta da concessionária, ao deixar a apelante por 05 dias sem energia elétrica, impedindo o uso regular do imóvel, gerou transtornos que ultrapassam o limite do tolerável, configurou dano moral indenizável, conforme entendimento consolidado neste Tribunal.

Ressalto, aqui, que a alegação da apelada de que dependia de repasse pagamento pelo banco, de igual forma, não procede. O segundo pagamento realizado, já com o QR Code correto, foi feito por PIX, id 100351674, gerando crédito imediato para a apelada.

Por todo o exposto, no tocante à reparação do dano moral, tem este Relator que, não obstante a ausência de negativação, o mesmo restou configurado, na medida em que a situação vivenciada pela apelante ultrapassou a esfera do mero aborrecimento ou dissabor cotidiano.

Resta analisar *quantum* indenizatório fixado.

Com efeito, não há valores fixos nem tabelas preestabelecidas para o arbitramento do dano moral. Essa tarefa cabe ao juiz, no exame de cada caso concreto, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, utilizando-se de seu bom senso prático.

Portanto, a fixação do valor devido a título de compensação pelo dano moral aqui configurado deve atender ao princípio da razoabilidade, pois se impõe, a um só tempo, reparar a lesão moral sofrida pela apelante, não representando enriquecimento sem causa e, ainda, garantir o caráter punitivo-pedagógico da verba, pois a indenização deve valer, por óbvio, como desestímulo à prática constada.

Dáí, ponderados estes elementos, e observando o princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, entendo que a indenização deve ser fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), o que se afigura adequada às peculiaridades do caso concreto e que se mostra condizente com os patamares usualmente fixados por esta Corte em casos semelhantes, como se depreende dos julgados adiante:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. LIGHT. COBRANÇA EXCESSIVA. SENTENÇA JULGANDO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS.

1. Dos documentos acostados aos autos, verifica-se que nos meses impugnados, maio e outubro de 2019, o consumo cobrado foi exorbitante, em flagrante descompasso com outros meses.
2. Houve inversão do ônus da prova em desfavor da parte ré. Contudo, instada a se manifestar, informou não possuir provas a produzir.
3. A ré não comprovou a veracidade da alegação de regularidade da medição da unidade de consumo da autora e cobranças nos meses impugnados, ônus que lhe competia, nos termos do artigo 373, II, CPC c/c artigo 14, § 3º, CDC.
4. Configurada falha na prestação do serviço, estando isenta de reparos a sentença que determinou a revisão das contas de maio e outubro de 2019 e a restituição, em dobro, dos valores comprovadamente pagos acima da média.
5. Quanto à média determinada para revisão, 70kwh, merece reparo a sentença.
6. A parte autora não demonstra como chegou a esta média de consumo de 70kwh, sendo certo que, da simples observância do histórico de consumo, em nenhuma conta se observa essa medição, nem valor a este aproximado.
7. Apesar de não ter sido realizada prova pericial apta à verificação do real consumo da unidade, não é possível afirmar que esta corresponda à carga dos eletrodomésticos e considere a quantidade de moradores, uma vez a parte, nem patronos ou magistrados, possuem a expertise necessária.
8. Razoável e em observância ao princípio da vedação do enriquecimento sem causa, determinar a revisão e emissão de novas faturas referentes aos meses de maio e outubro/2019 em valor equivalente ao consumo

médio mensal dos últimos 12 meses anteriores ao mês de maio, ora impugnado, a ser apurado em liquidação de sentença.

9. Dano moral. Cobrança excessiva, impossibilitando o pagamento pela parte autora. Interrupção indevida. Súmula nº 192, TJRJ.

10. valor arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) que se mantém. 11. Juros de mora. Termo a quo. Citação. Reforma. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

(Apelação 0083136-60.2019.9.19.0021. Des(a). BENEDICTO ULTRA ABICAIR – Julgamento: 18/11/2021 – VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. INTERRUÇÃO DE SERVIÇO.

1. Relação de consumo.

2. O art. 14, caput, da Lei 8.078/90, consagra a responsabilidade civil objetiva do fornecedor, com base na teoria do risco de empreendimento, dispensando o consumidor da demonstração de culpa, bastando comprovar o defeito do serviço, o dano sofrido e o nexo de causalidade.

3. A autora teve o serviço de energia elétrica interrompido sem prévio aviso ou prévia notificação. 4. Ainda que inexistisse débito da autora, a parte Ré não restabeleceu o fornecimento do serviço quando solicitada. Falta de luz que perdurou 3 dias, durante todo o fim de semana.

5. Dano patrimonial e dano moral caracterizados. Valor do dano moral fixado com razoabilidade em R\$ 5.000,00.

6. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO.

(Apelação 0013359-34.2018.8.19.00211. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES – Julgamento: 10/02/2022 – DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL)

Assim, VOTO PELO PROVIMENTO DO RECURSO, PARA REFORMAR A SENTENÇA, julgando procedentes os pedidos, condenando a ré, apelada:

- a) A restituir à autora o valor de R\$91,32 (noventa e um reais e trinta e dois centavos), referente à fatura paga com QR Code fraudulento, com correção desde o desembolso e juros da citação, conforme índices estabelecidos pela Lei 14.905/2024;
- b) A indenizar, a autora, a título de danos morais, a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), que deverá ser corrigida da data da publicação deste acórdão e acrescido de juros desde a citação, conforme índices estabelecidos pela Lei 14.905/2024.

Diante da sucumbência integral da parte ré, condeno-a ao pagamento das despesas processuais dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

Rio de Janeiro, 26/08/26

DESEMBARGADOR BENEDICTO ABICAIR
RELATOR