



Apelação Cível nº 0856848-15.2024.8.19.0038

Apelante: Light Servicos de Eletricidade S.A.

Advogado: Gustavo Antonio Feres Paixão

Apelado: Maicon Bastos Pinto

Advogado: Layana Pequeno da Silva

Juíza prolatora da sentença: Tula Corrêa de Melo

Relatora: Des^a. RENATA SILVARES FRANÇA

ACÓRDÃO

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. FRAUDE ELETRÔNICA. PHISHING. QR CODE ADULTERADO ALEGADAMENTE OBTIDO JUNTO A APLICATIVO DA RÉ. POSTULANTE QUE NÃO ADUNA CÓPIA DE FATURA. PAGAMENTO VIA PIX REALIZADO A TERCEIRO. FALHA DE SEGURANÇA NÃO DEMONSTRADA MINIMAMENTE. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. CORTE POR INADIMPLEMENTO DEVIDO. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por concessionária de energia elétrica contra sentença que julgou procedentes pedidos indenizatórios formulados por usuário do serviço, em razão de pagamento de fatura de consumo mediante QR Code fraudulento, alegadamente obtido em aplicativo da Demandada, seguido de interrupção do fornecimento de energia elétrica por inadimplemento. A Recorrente sustenta preliminar de nulidade da sentença por ausência de correlação entre os fatos, fundamentação e dispositivo e, no mérito, defende a inexistência de falha na prestação do serviço, por se tratar de fraude praticada exclusivamente por terceiros, requerendo a reforma integral da sentença.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a concessionária responde civilmente por prejuízos decorrentes de fraude eletrônica consistente na emissão de QR Code adulterado por terceiros; e (ii) estabelecer se estão presentes os requisitos para



condenação ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A sentença observa os limites da demanda e enfrenta a alegação de falha de segurança em fraude de pagamento, além de suspensão do serviço, inexistindo nulidade por ausência de correlação.

4. A relação jurídica é de consumo, sendo objetiva a responsabilidade da concessionária, sem prejuízo da incidência das causas legais de exclusão previstas no Código de Defesa do Consumidor.

5. O autor alega que obteve fatura com QR code falso em aplicativo da concessionária, mas não apresenta cópia da fatura, nem comprova o meio pelo qual obteve o alegado documento de cobrança, deixando de produzir prova mínima do fato constitutivo do direito alegado.

6. A prova dos autos demonstra que o pagamento foi direcionado a terceiro estranho à concessionária, o que seria de fácil constatação pelo autor no momento da transferência via pix, inexistindo elemento que evidencie participação da ré ou falha na prestação do serviço.

7. A hipótese em apreço se refere à ataque cibernético, em que terceiros maliciosos se valem de e-mails, aplicativos, sites fraudulentos, mensagens de texto ou telefonemas para compelir as vítimas à transferência de dinheiro ou ao compartilhamento de dados pessoais, circunstância apta a afastar a responsabilidade da Requerida

8. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça distingue o fortuito interno do fato exclusivo de terceiro e afasta a responsabilidade do fornecedor quando a fraude é praticada integralmente fora de sua esfera de atuação, sem conexão com a atividade desempenhada.

9. Constata-se assim fato exclusivo de terceiro, rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade objetiva da concessionária, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

10. Corte por inadimplemento que se evidencia cabível. Ademais, a alegação genérica de interrupção indevida do fornecimento não é minimamente demonstrada, sequer havendo

indicação de data do corte, período de suspensão ou pedido de restabelecimento.

11. Sentença que se reforma, julgando-se improcedentes os pedidos autorais.

12. Redistribuição dos ônus sucumbenciais, que passam à responsabilidade exclusiva do Demandante, fixando-se honorários advocatícios devidos de 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

IV. DISPOSITIVO

13. Preliminar rejeitada. Recurso provido.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 37, § 6º; CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput e § 3º, II, e 22; CPC, art. 373, I; Lei nº 8.987/1995, art. 6º, § 3º, II; Resolução ANEEL nº 1.000/2021, art. 360, §§ 1º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.046.026/RJ, Rel. Min. Nancy Andrigli, Terceira Turma, j. 13.06.2023, DJe 27.06.2023; Súmula nº 479/STJ; Súmula nº 254 do TJRJ; Súmula nº 330 do TJRJ; TJRJ, Apelação Cível nº 0936194-63.2023.8.19.0001, Rel. Des. Carlos Santos de Oliveira, j. 09.06.2025; TJRJ, Apelação Cível nº 0840094-12.2024.8.19.0001, Rel. Des. Fernando Fernandy Fernandes, j. 04.12.2024.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0856848-15.2024.8.19.0038, em que é Apelante **LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.** e Apelado **MAICON BASTOS PINTO**,

A C O R D A M os Desembargadores que compõem a Décima Segunda Câmara de Direito Privado, por unanimidade, no sentido da **REJEIÇÃO** da preliminar, **CONHECIMENTO** e **PROVIMENTO** do recurso, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

Desª. RENATA SILVARES FRANÇA
Relatora

RELATÓRIO

Trata de Apelação Cível apresentada por **LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.** em face de sentença em demanda ajuizada por **MAICON BASTOS PINTO**.

Tal qual permitido pelo art. 164, §4º, do Regimento Interno deste Tribunal, adoto o relatório da sentença de procedência, cujo teor se confere abaixo (IE Pje nº 267010575):

1. RELATÓRIO

MAICON BASTOS PINTO, brasileiro, bombeiro hidráulico, solteiro, portador da carteira de identidade nº 28.215.201-6, inscrito no CPF nº 154.018.007-70, residente e domiciliado na Rua Marcos Vicente, nº 421, casa 01, Palhada, Nova Iguaçu/RJ, CEP 26290-408, representado pela advogada Dra. Layana Pequeno da Silva, OAB/RJ 164.008, ajuizou a presente Ação de Indenização por Dano Moral c/c Obrigação de Fazer em face de LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 60.444.437/0001-46, com sede na Av. Marechal Floriano, nº 168, Rio de Janeiro/RJ.

O pedido de gratuidade de justiça foi deferido.

Em síntese, narrou o autor que é titular da unidade consumidora de código de instalação nº 0420037389, junto à ré, no endereço acima indicado, e que a concessionária não envia faturas para sua residência, sendo necessário obter a segunda via por meio do aplicativo da empresa. Afirmou que, em 05/07/2024, efetuou o pagamento da fatura com vencimento em maio/2024, mediante QR code gerado pelo aplicativo da demandada, no valor de R\$ 150,22. Contudo, em 30/07/2024, foi informado de que o pagamento não constava no banco de dados da empresa, pois o beneficiário do crédito havia sido outra instituição, distinta da ré. Diante disso, o autor afirmou ter sido compelido a realizar novo pagamento da mesma fatura, e que, até a data do ajuizamento da ação, permanecia sem o fornecimento do serviço essencial de energia elétrica. Aduziu que tentou solucionar a questão administrativamente, sem

êxito. Requereu: (i) a restituição do valor de R\$ 150,22 pago mediante QR code emitido na fatura da ré; (ii) a condenação da ré ao pagamento de R\$ 60.000,00 a título de compensação por danos morais; (iii) a inversão do ônus da prova; (iv) a condenação da ré ao pagamento de honorários sucumbenciais no importe de 20% do valor da causa. Atribuiu à causa o valor de R\$ 60.150,22.

Citada, a ré LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S/A apresentou contestação em que sustentou, em síntese, que: (i) a fraude narrada pelo autor foi perpetrada por terceiros estelionatários, que criaram sítios virtuais e faturas falsas com layout semelhante ao da Light, sem qualquer envolvimento ou falha da concessionária; (ii) a ré tomou ciência da fraude em agosto de 2023, adotando imediatamente as medidas cabíveis, incluindo registros de ocorrência policial (nº 015915-1933/2023 e 218-00836/2023), notícia-crime perante a JUCERJA e ampla divulgação de alertas aos consumidores; (iii) o pagamento realizado pelo autor teve como beneficiária a empresa GESTÃO DE PAGAMENTOS ONLINE LT, pessoa jurídica sem qualquer vínculo com a Light; (iv) o autor não comprovou ter obtido a fatura por canal oficial da concessionária; (v) a hipótese configura fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, afastando a responsabilidade da ré; (vi) a Súmula nº 94 do TJRJ não é aplicável ao caso, pois não houve fortuito interno; (vii) a suspensão do fornecimento de energia elétrica por inadimplemento é legal, nos termos da Lei Federal nº 8.987/95 e da Resolução Normativa ANEEL 1.000/2021; (viii) a inversão do ônus da prova é descabida. Requereu a improcedência total dos pedidos e a condenação do autor em honorários advocatícios.

O autor apresentou réplica, reiterando os argumentos da inicial e sustentando que o pagamento foi realizado mediante fatura emitida pelos próprios funcionários da ré, razão pela qual eventual transferência do crédito a terceiros seria de responsabilidade exclusiva da concessionária. Impugnou as telas sistêmicas apresentadas pela ré por serem de produção unilateral. Requereu a procedência total dos pedidos.

É o relatório. Passo a fundamentar e decidir.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Do Mérito

É incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes é de consumo, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor previsto no art. 2º do CDC e a ré no conceito de fornecedora do art. 3º do mesmo diploma. O serviço de fornecimento de energia elétrica é serviço público essencial, nos termos do art. 22, caput, do CDC e do art. 10, I, da Lei nº 7.783/89.

A responsabilidade civil do fornecedor de serviços, no âmbito das relações de consumo, é objetiva, prescindindo da demonstração de culpa, nos termos do art. 14, caput, do CDC. A excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC), invocada pela ré, somente se configura quando o fato do terceiro for completamente estranho à atividade do fornecedor, o que não é o caso, como se demonstrará a seguir.

A ré sustentou que a fraude perpetrada por terceiros estelionatários configuraria fortuito externo, excludente de sua responsabilidade. Tal tese, contudo, não se sustenta à luz do ordenamento jurídico e da jurisprudência aplicável ao caso.

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo é fundamental para a solução da controvérsia. O fortuito interno é aquele que, embora imprevisível no caso concreto, guarda relação de causalidade com a atividade desenvolvida pelo fornecedor, integrando, portanto, os riscos inerentes ao empreendimento. O fortuito externo, por sua vez, é o evento absolutamente estranho à atividade do fornecedor, sem qualquer conexão com os riscos por ele assumidos ao ingressar no mercado de consumo.

No caso dos autos, a ré é concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica e, nessa condição, disponibiliza ao consumidor canais digitais para emissão de segunda via de fatura e realização de pagamentos, inclusive mediante QR code. Ao optar por disponibilizar esses meios eletrônicos de cobrança e pagamento, a concessionária assume os riscos inerentes ao ambiente digital, incluindo a possibilidade de que terceiros mal-intencionados explorem vulnerabilidades ou criem interfaces fraudulentas que imitem seus canais oficiais.

A fraude do "QR code falso" ou do "boleto falso" não é um evento imprevisível e absolutamente estranho à atividade da ré. Ao contrário, trata-se de modalidade criminoso notoriamente associada ao ambiente de cobranças digitais e ao setor de serviços públicos concedidos, que operam em regime de monopólio e cujos consumidores não têm alternativa de fornecedor. A própria ré admitiu, na contestação, ter tomado ciência de fraudes dessa natureza desde agosto de 2023, ou seja, antes do evento narrado pelo autor, ocorrido em julho de 2024. Esse reconhecimento demonstra que a fraude não era imprevisível, mas sim um risco já conhecido e identificado pela concessionária.

Nesse contexto, a fraude configura fortuito interno, pois está inserida na cadeia de riscos da atividade empresarial da ré, que envolve a emissão de

faturas digitais, a disponibilização de QR codes para pagamento e a gestão de um ambiente digital que pode ser explorado por estelionatários. A Súmula nº 94 do TJRJ é, portanto, plenamente aplicável ao caso: "Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

O raciocínio é análogo ao consagrado pelo Superior Tribunal de Justiça na Súmula nº 479, que responsabiliza objetivamente as instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratarem de fortuito interno relativo à atividade de intermediação financeira. Da mesma forma, a concessionária que disponibiliza meios digitais de pagamento deve responder pelos riscos de segurança que essa escolha operacional acarreta.

O argumento da ré de que teria adotado medidas preventivas, como alertas nas redes sociais, registros de ocorrência e notícias-crime, não é suficiente para afastar sua responsabilidade. A adoção de medidas paliativas e comunicativas não equivale à implementação de mecanismos efetivos de segurança que impeçam ou dificultem a fraude. Se a ré tinha ciência da fraude desde agosto de 2023, tinha igualmente o dever de adotar, no período subsequente, medidas técnicas mais robustas de proteção ao consumidor, como validação de autenticidade dos QR codes emitidos, alertas no próprio aplicativo sobre a verificação do beneficiário antes do pagamento, ou mecanismos de confirmação do pagamento em tempo real. A omissão nesse sentido configura falha no dever de segurança que incumbe ao fornecedor, nos termos do art. 14, caput, do CDC.

A Teoria do Risco do Empreendimento, aplicável às relações de consumo, impõe que aquele que aufera lucro com determinada atividade econômica deve suportar os riscos a ela inerentes. A ré aufera incontáveis benefícios econômicos do monopólio que exerce na distribuição de energia elétrica na área de concessão, e não pode transferir ao consumidor hipossuficiente os riscos decorrentes das vulnerabilidades do ambiente digital que ela própria disponibilizou como canal de pagamento.

Demonstrada a responsabilidade da ré, impõe-se a restituição do valor de R\$ 150,22 pago pelo autor mediante QR code fraudulento, correspondente à fatura de maio/2024. O autor comprovou o pagamento por meio do comprovante acostado aos autos, e o fato de que o valor foi direcionado a terceiro possivelmente estelionatário, e não à ré, não elide a obrigação de restituição, pois o risco dessa fraude é inerente à atividade da concessionária, conforme fundamentado.

Não há que se falar em restituição em dobro com fundamento no parágrafo único do art. 42 do CDC, pois não houve cobrança indevida pela ré ao autor - a situação configura pagamento indevido a terceiro, e não cobrança abusiva por parte da concessionária.

Estabelecida a responsabilidade objetiva da ré, passa-se à análise do pedido de compensação por danos morais.

O autor narrou que, em razão da fraude e da consequente ausência de quitação da fatura, teve o fornecimento de energia elétrica suspenso, permanecendo sem o serviço essencial até a data do ajuizamento da ação. A privação do fornecimento de energia elétrica -serviço essencial à vida digna, que viabiliza desde a conservação de alimentos até a realização de atividades cotidianas básicas - transcende o mero aborrecimento e configura efetiva ofensa à dignidade do consumidor, apta a ensejar compensação por danos morais.

A situação narrada nos autos é agravada pelo fato de que o autor tentou solucionar a questão administrativamente, sem êxito, sendo compelido a realizar novo pagamento da mesma fatura e, ainda assim, não ter o serviço restabelecido. A omissão da ré em solucionar o problema administrativamente, mesmo após ser comunicada da fraude, evidencia o descaso com o consumidor e potencializa o dano moral sofrido.

O autor também invocou a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça, que reconhece como dano indenizável o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar problemas criados pelo fornecedor. No caso concreto, o autor foi obrigado a despender tempo e esforço para tentar resolver, administrativa e judicialmente, problema decorrente de falha na segurança dos canais digitais da ré, o que reforça a configuração do dano moral.

A ré não demonstrou, em nenhum momento, ter adotado providências efetivas para restabelecer o serviço ou ressarcir o autor após a comunicação da fraude, limitando-se a transferir ao consumidor a responsabilidade pela situação.

Portanto, é devida a compensação por danos morais, a ser fixada em patamar razoável e proporcional, com função punitiva e pedagógica.

O autor requereu o valor de R\$ 60.000,00. Contudo, a fixação do quantum deve observar os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando em conta a extensão do dano, a capacidade econômica das partes e o caráter pedagógico da condenação. A parte autora informou que permanecia sem o fornecimento de energia elétrica à época do ajuizamento da ação, mas não indicou com precisão a quantidade de dias em que ficou privada do serviço. Diante da ausência de informação precisa sobre o período de suspensão, e considerando as diretrizes aplicáveis ao caso, fixa-se a compensação por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), fundamentado na ausência de informação precisa da quantidade de dias de privação do serviço, estimando-se esse valor como razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto, com função punitiva e pedagógica.

3. DISPOSITIVO

Ante o exposto, com fundamento nos arts. 14, caput, do CDC e 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por MAICON BASTOS PINTO em face de LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S/A, para:

a) Condenar a ré a restituir ao autor o valor de R\$ 150,22 (cento e cinquenta reais e vinte e dois centavos), a título de indenização por danos materiais, acrescido de atualização monetária pelo IPCA (IBGE), nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil (redação da Lei nº 14.905/2024), a partir do efetivo desembolso (Súmula 43 do STJ), e de juros de mora equivalentes à Taxa SELIC deduzida do índice de atualização monetária (IPCA), na forma do art. 406, §1º, do Código Civil (redação da Lei nº 14.905/2024), a partir da citação. Caso o resultado da operação (SELIC – IPCA) seja negativo, os juros serão zero no período (art. 406, §3º, CC);

b) Condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de compensação por danos morais, acrescida de atualização monetária pelo IPCA (IBGE), nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil (redação da Lei nº 14.905/2024), a partir do arbitramento (data desta sentença — Súmula 362 do STJ), e de juros de mora equivalentes à Taxa SELIC deduzida do índice de atualização monetária (IPCA), na forma do art. 406, §1º, do Código Civil (redação da Lei nº 14.905/2024), a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Caso o resultado da operação (SELIC – IPCA) seja negativo, os juros serão zero no período (art. 406, §3º, CC);

Condeno a parte ré ao pagamento dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Com o trânsito em julgado desta, dê-se baixa e arquivem-se os autos.”

Sustenta a Demandada, no IE Pje nº 230650198, preliminarmente, a nulidade da sentença, por alegada ausência de correlação entre os fatos, a fundamentação e o dispositivo da decisão, uma vez que “o processo foi tratado como interrupção do fornecimento de energia, todavia, trata-se de uma fraude a boleto”.

No mérito, defende a inexistência de ato ilícito de sua parte, aduzindo ter sido vítima, juntamente com o consumidor, de golpe praticado por terceiros mediante a criação de sítios eletrônicos fraudulentos e emissão de faturas falsas com formato idêntico ao oficial. Destacou a adoção de medidas preventivas cabíveis, como o oferecimento de notícia-crime perante a autoridade policial e a veiculação de campanhas contínuas de alerta aos consumidores em seus canais oficiais de comunicação.

Aduziu a concessionária que o comprovante do pagamento via PIX acostado pelo próprio autor demonstra claramente que o valor de R\$ 150,22 foi destinado à pessoa jurídica "GESTÃO DE PAGAMENTOS ONLINE LT", cadastrada sob CNPJ totalmente estranho e sem vínculo com a Light. Sustentou que cabia ao consumidor exercer o dever de cautela do homem médio e conferir os dados do destinatário/favorecido antes de concluir a transação financeira, o que evidencia sua falta de zelo e a caracterização de fortuito externo.

Sustentou a inaplicabilidade da responsabilidade objetiva na hipótese, com fulcro no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, dada a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, bem como a ausência de nexo causal e de falha de segurança em seus sistemas internos.

Impugnou a condenação ao pagamento de reparação por danos morais, alegando ausência de violação aos direitos da personalidade e ocorrência de mero dissabor, defendendo, ainda, a descabimento do pedido de restituição de valores que jamais ingressaram em seus cofres.

Por tais razões, requereu o conhecimento e o provimento do recurso de apelação para acolher a preliminar de nulidade por *error in iudicando* ou, no mérito, reformar integralmente a r. sentença para julgar improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, com a consequente inversão dos ônus da sucumbência.

Contrarrazões apresentadas (IE Pje nº 287507425), sustentando, em resumo, que eventual imprecisão ou imperfeição redacional na fundamentação da sentença, atinente à menção de interrupção do fornecimento, não possui o condão de invalidá-la. Enfatizou que a decisão enfrentou adequadamente o núcleo do litígio e atendeu aos requisitos do art. 489 do Código de Processo Civil ao reconhecer a responsabilidade da fornecedora e o dever de indenizar pelos prejuízos decorrentes do boleto fraudulento.

No mérito, defendeu a incidência da responsabilidade objetiva da concessionária, forte no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, aduzindo que a fraude decorre da vulnerabilidade dos sistemas eletrônicos de emissão e disponibilização de faturas mantidos pela ré. Salientou que, por não receber as contas via postal, é obrigado a extrair mensalmente a segunda via pelos meios virtuais da própria empresa, tendo sido induzido em erro por documento com identidade visual e dados que simulavam perfeitamente os da concessionária.

Afastou a tese de culpa exclusiva do consumidor e de fortuito externo, sob o fundamento de que a ré não produziu prova de que o autor tenha acessado canais estranhos aos meios ordinários de atendimento ou agido com imprudência. Argumentou, ainda, que a admissão pela apelante de que diversos clientes foram vítimas do mesmo golpe evidencia a ocorrência de fraude reiterada em torno de

sua marca, o que caracteriza fortuito interno ligado diretamente aos riscos da atividade empresarial desenvolvida.

Sustentou a efetiva comprovação do dano material suportado, consubstanciado na obrigação de realizar novo pagamento de R\$ 150,22 para evitar a suspensão do serviço, bem como a configuração do dano moral, que ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano diante do desvio produtivo do consumidor, que despendeu tempo e recursos para resolver falha a que não deu causa. Assinalou, ademais, que a quantia indenizatória fixada em R\$ 2.000,00 revela-se proporcional e moderada.

Por tais razões, requereu o desprovimento do apelo.

É o Relatório.

V O T O

Prefacialmente, impende-se o conhecimento do Apelo em apreço por se fazerem presentes seus requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

Ainda em sede prefacial, cumpre rechaçar a alegada nulidade da sentença por falta de correlação entre os fatos, a fundamentação e o dispositivo. No ponto, alega a Ré que a decisão tratou o caso como simples interrupção de energia, sem considerar a ocorrência de fraude de terceiros.

Ocorre que da simples leitura da sentença verifica-se que a questão da ocorrência de fraude de terceiros foi abordada, tendo o magistrado considerado que o fato não excluiria, no caso concreto, a responsabilidade da Ré. Outrossim, embora a exordial tenha tratado de forma genérica o assunto, narrou privação do fornecimento de energia, tendo a decisão observado estritamente os pedidos da inicial. Logo, não se observa a alegada ausência de correlação, sendo a fundamentação suficiente.

No mérito, em atenção aos termos do Apelo interposto e ao Princípio *tantum devolutum quantum appellatum*, cinge-se a controvérsia recursal a: (i) verificar a possibilidade de responsabilização da concessionária Ré pela fraude suportada pela Autora, consubstanciada na emissão de *qr code* de pagamento adulterado por terceiros e, caso positivo; (ii) analisar o preenchimento dos requisitos para a indenização por danos materiais e morais, bem como a adequação do *quantum* compensatório aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade, se for o caso.

De início, insta salientar que a hipótese sob exame se amolda ao conceito de Relação de Consumo, constituída entre “Fornecedor” (art. 3º do CDC) e “Consumidor” (art. 2º do CDC), à qual se aplica a regulamentação prevista na Lei nº 8.078/90, valendo ainda destacar a incidência *in casu* do Verbete Sumular nº 254 desta Egrégia Corte de



Justiça (“Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica contraída entre usuário e concessionária”).

Pela mesma razão, aplicáveis os princípios protetivos daquele diploma legal, em especial o da Boa-fé Objetiva, bem como o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, além do direito à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais suportados, sendo objetiva a responsabilidade da concessionária de serviço público (art. 37, §6º, da CR/88 e arts. 14 e 22, ambos do CDC).

Compulsados os autos, constata-se, desde já, assistir razão à Recorrente.

Isso porque a hipótese em apreço se refere à ataque cibernético denominado *phishing*, em que terceiros maliciosos se valem de e-mails, aplicativos, sites fraudulentos, mensagens de texto ou telefonemas para compelir as vítimas à transferência de dinheiro ou ao compartilhamento de dados pessoais, circunstância apta a afastar a responsabilidade da Requerida.

Extraí-se das informações e documentos acostados pelo próprio Requerente que a concessionária Demandada não figura como beneficiária no pagamento controvertido, mas sim “GESTÃO DE PAGAMENTOS ONLINE LT”, com indicação de CNPJ diverso da Ré. Confira-se da comparação do recibo de pagamento a terceiro e, posteriormente, à própria Ré, quando o Demandante regularizou o débito de consumo erroneamente pago (137796016 e 137796017).

Nesse cenário, forçoso reconhecer que o Requerente não logrou evidenciar a responsabilidade da Ré na hipótese, na medida em que, da narrativa autoral, combinada com as provas que o próprio Demandante colacionou aos autos, se depreende a ausência de diligência mínima do Postulante, não havendo, de outro lado, demonstração da efetiva relação entre a fraude perpetrada por terceiro e o serviço prestado pela Requerida.



Frise-se que o Autor, alegando ter obtido *qr code* de pagamento junto à concessionária, sequer colacionou cópia do mesmo aos autos ou *print* do ambiente virtual de onde extraiu boleto de pagamento.

Registra-se que a fraude praticada em prejuízo do consumidora consiste, em inúmeros casos, no emprego de artifícios, ardis ou outros meios fraudulentos destinados a induzir a própria vítima a compartilhar seus dados pessoais, mediante a utilização de sites ou aplicativos falsos, por exemplo, para que tais informações sejam posteriormente utilizadas na empreitada criminosa voltada à obtenção de vantagem ilícita.

Nesse sentido, diante da ausência de juntada da fatura fraudulenta, bem como de comprovação do meio pelo qual esta teria sido encaminhada a cobrança ao consumidor, inexistente nos autos qualquer elemento apto a demonstrar se, de fato, falha na segurança da prestadora, havendo apenas prova do pagamento realizado a terceiro estranho à Ré.

Nesse cenário, não se verifica participação ou ingerência da Requerida no evento danoso, e, por conseguinte, tampouco a aduzida falha na prestação do serviço essencial, não se desincumbindo a Postulante do ônus imposto pelo art. 373, I, do CPC, do qual não estava dispensada, na esteira do Verbete nº 330 da Súmula da Jurisprudência Predominante desta Nobre Corte de Justiça, *in verbis* (grifos nossos):

*“Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, **notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer**, a seu encargo, **prova mínima do fato constitutivo do alegado direito**.”*

Portanto, ante a ausência de nexo de causalidade entre a fraude e o serviço prestado pela Demandada, forçoso concluir que os danos apontados na inicial decorrem exclusivamente de **fato de terceiro**, afastando-se, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, a responsabilidade da Ré.

Registre-se, ainda, que a solução ora adotada se encontra em harmonia com a jurisprudência do Ilustre Superior Tribunal de Justiça, conforme ilustra o julgado a seguir colacionado (grifos nossos):

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO DE FUNDAMENTAÇÃO. NÃO OCORRÊNCIA. EMISSÃO DE BOLETO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEXISTÊNCIA. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO.

1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em 26/01/2015, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 11/11/2021 e concluso ao gabinete em 10/01/2023.

2. **O propósito recursal consiste em definir se a emissão, por terceiro, de boleto fraudado, configura fato exclusivo de terceiro apto a excluir a responsabilidade civil da instituição financeira.**

3. Não há defeito de fundamentação, porquanto, embora os embargos de declaração tenham se limitado a incluir na condenação os danos materiais, a questão prévia atinente à responsabilidade do banco recorrente já havia sido enfrentada e fundamentada no julgamento do recurso de apelação interposto pelo recorrido.

4. A jurisprudência do STJ compreende que a atividade bancária, por suas características de disponibilidade de recursos financeiros e sua movimentação sucessiva, tem por resultado um maior grau de risco em comparação com outras atividades econômicas. Consequentemente, foi editada a Súmula 479, a qual dispõe que ‘as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias’.

5. Não é prescindível, todavia, a existência de um liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, o qual dar-se-á por interrompido caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) ou evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Qualquer dessas situações tem o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor.

6. **O fato exclusivo de terceiro consiste na atividade desenvolvida por uma pessoa sem vinculação com a vítima ou com o aparente causador do dano, que interfere no processo causal e provoca com exclusividade o dano. No entanto, se o fato de terceiro ocorrer dentro da órbita de atuação do fornecedor, ele se equipara ao fortuito interno, sendo absorvido pelo risco da atividade.**

7. **No particular, o recorrido comprou um automóvel de um indivíduo, o qual havia adquirido o veículo por meio de financiamento bancário obtido junto ao banco recorrente. Em contrapartida, o recorrido assumiu o valor do financiamento que ainda estava pendente de pagamento e realizou a quitação via boleto bancário, recebido pelo vendedor através de e-mail supostamente enviado pelo recorrente. Entretanto, o boleto não foi emitido pela instituição financeira, mas sim por terceiro estelionatário, e o e-mail usado para o envio do boleto também não é de titularidade do banco. Sendo a operação efetuada, em sua integralidade, fora da rede bancária. Portanto, não houve falha na prestação dos serviços e a fraude não guarda conexão com a atividade desempenhada pelo**

recorrente, caracterizando-se como fato exclusivo de terceiro.

8. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 2.046.026/RJ, RELATORA MINISTRA NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/6/2023, DJe de 27/6/2023)

De igual modo inclina-se a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça, por meio de seus Órgãos Fracionários, conforme se observa nos arestos abaixo reproduzidos (grifos nossos):

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA. 'GOLPE DO FALSO BOLETO'. FORTUITO EXTERNO. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. AUSENTE O DEVER DE INDENIZAR. REFORMA DA SENTENÇA. 1. Trata-se, na origem, de ação indenizatória, em que pretende a parte autora a condenação dos réus ao pagamento em dobro da quantia de R\$ 103,23, bem como a compensação, por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00, de forma solidária. Sentença de parcial procedência. Apelo da parte autora e dos réus. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo réu Banco Santander que restou afastada. Teoria da asserção. Autor que imputa à instituição financeira a falha no repasse dos valores pagos para quitação da fatura de energia elétrica à concessionária de serviço público. 3. Aplica-se a relação jurídica as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, que são de ordem pública e interesse social. Não obstante, ao consumidor incumbe fazer a prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito. Súmula nº. 330 deste Tribunal. 4. Responsabilidade dos réus que deve ser afastada na hipótese. Restou demonstrada a presença de fortuito externo apto a romper com o nexo de causalidade. Fato muito conhecido pelo nome de 'golpe do falso boleto'. 5. Alega a autora que recebeu por e-mail a fatura digital da Light, realizando o pagamento via PIX através da leitura do QR Code. Segunda via do comprovante de pagamento que apresenta CNPJ do beneficiário distinto daquele pertencente a concessionária Light, bem como a grafia do nome da empresa também está escrita de forma equivocada, ou seja, sem a vogal 'i'. Ademais, verifica-se que a fatura falsa foi enviada através do endereço eletrônico 'faturadigital@lightvirtual.dev.br', quando o e-mail oficial da concessionária de energia é 'faturadigital@lightvirtual.com.br'. 6. Ressalta-se que a fraude de terceiro, perpetrada na hipótese, cuida de evento totalmente imprevisível e alheio aos deveres anexos de cuidado e diligência que são impostos ao fornecedor pela lei consumerista. Inaplicável o entendimento da súmula 479 do STJ. 7. Portanto, ausente a falha na prestação dos serviços, por parte dos réus, ante a presença de fortuito externo, a modificação da sentença é a medida que se impõe, não havendo falar em dano material ou dano moral a ser indenizável na hipótese. PROVIMENTO DOS RECURSOS DOS RÉUS. DESPROVIMENTO DO APELO DA AUTORA.

(APELAÇÃO CÍVEL Nº 0936194-63.2023.8.19.0001 / DES. CARLOS SANTOS DE OLIVEIRA - Julgamento: 09/06/2025 - SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO - ANTIGA 3ª CÂMARA CÍVEL)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA NO SENTIDO DE QUE HOUVE INTERRUPÇÃO INDEVIDA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA, CONSIDERANDO O ADIMPLEMENTO DAS FATURAS.

CONTUDO, TAL PAGAMENTO SE DEU EM SITE DESCONHECIDO, POR MEIO DO GOLPE DO BOLETO FALSO. EVENTO DANOSO QUE NÃO SE REVELA COMO DESDOBRAMENTO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL DESENVOLVIDA PELA RÉ. CONFIGURAÇÃO DE CASO FORTUITO EXTERNO, O QUE EXCLUI A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. ADEMAIS, A PRÁTICA DE ESTELIONATO FOI FAVORECIDA PELA CONDUTA NEGLIGENTE DA CONSUMIDORA. ROMPIMENTO DO NEXO DE CAUSALIDADE. AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.
(APELAÇÃO CÍVEL Nº 0840094-12.2024.8.19.0001 / DES. FERNANDO FERNANDY FERNANDES - Julgamento: 04/12/2024 - SEXTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO - ANTIGA 13ª CÂMARA CÍVEL)

Frise-se que a alegação de que a concessionária não envia as correspondências de cobrança ao Autor pelos correios é indiferente ao caso, eis que o fato não exime o Autor de procurar obter as faturas devidas junto à concessionária para a devida prestação. Nesse sentido (grifos nossos):

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS. Na espécie, **a narrativa autoral imputa falha nos serviços prestados pela concessionária, afirmando que não foram enviadas as faturas de energia elétrica. Ausência de envio da fatura que não exclui o dever do consumidor diligenciar o pagamento.** Alegação de que houve solicitação de troca de titularidade do medidor, que não encontra ressonância na prova produzida. Inteligência do verbete sumular n.º 330 do E. STJ. Improcedência que deve ser mantida. Recurso conhecido e improvido, nos termos do voto do Desembargador Relator.
(0809352-42.2022.8.19.0205 - APELAÇÃO. Des(a). CHERUBIN HELCIAS SCHWARTZ JÚNIOR - Julgamento: 16/11/2023 - SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 12ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER - SERVIÇO DE ENERGIA ELÉTRICA - FATURAS DE CONSUMO NÃO ENVIADAS PELO PERÍODO DE SETE MESES, COM POSTERIOR COBRANÇA DOS VALORES EM ATRASO, DE FORMA CUMULADA - PRETENSÃO DE PARCELAMENTO DOS VALORES COBRADOS - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - MANUTENÇÃO INCABÍVEL A IMPOSIÇÃO DO PARCELAMENTO DO DÉBITO À PRESTADORA DO SERVIÇO, TENDO EM VISTA QUE ESTA NÃO É OBRIGADA A RECEBER O VALOR DEVIDO DE FORMA DIVERSA DA PACTUADA, NOS TERMOS DO ARTIGO 314 DO CÓDIGO CIVIL **LEGITIMIDADE DO DÉBITO COBRADO PELA RÉ QUE RESTOU INCONTROVERSA NOS AUTOS, BEM COMO A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, SENDO CERTO QUE, AO VERIFICAR A AUSÊNCIA DE ENVIO DAS RESPECTIVAS FATURAS, CABERIA AO CONSUMIDOR MINIMIZAR SEU PREJUÍZO (DUTY OF MITIGATE THE LOSS), ACESSANDO O SITE DA CONCESSIONÁRIA PARA OBTER UMA SEGUNDA VIA DESSAS FATURAS, EM OBSERVÂNCIA À BOA-FÉ CONTRATUAL, O QUE, NA HIPÓTESE, NÃO OCORREU**
NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

(0002808-03.2018.8.19.0079 - APELAÇÃO. Des(a). MARCELO LIMA BUHATEM -
Julgamento: 25/01/2022 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª
CÂMARA CÍVEL))

Nesse cenário, a ocorrência de suspensão no fornecimento do serviço por inadimplemento seria devida, bastando aviso prévio, conforme art. 6º, §3º, II, da Lei 8.987/95, com antecedência mínima de quinze dias, o que pode ser feito por correspondência ou em destaque no corpo da fatura, conforme art. 360, §§1º e 3º da Resolução Aneel nº 1000/2021.

Ora, cediço que as concessionária tem, por praxe, colacionar aviso de corte em faturas. Ocorre que a inicial sequer informa quando teria ocorrido a interrupção, tampouco o período de duração, sendo certo que o Autor nem mesmo pugnou pelo restabelecimento do serviço, tratando-se o alegado corte de narrativa genérica. Ademais, bastava ao consumidor juntar cópia das faturas anteriores para demonstrar a inexistência de aviso prévio, se fosse o caso, prova que não se mostra de difícil produção, considerando o já exposto, quedando-se, porém, inerte a respeito.

Dessarte, tendo em vista a ausência de demonstração da alegada falha na prestação do serviço, não há como ser acolhida a pretensão autoral aviada.

Assim, impõe-se, pois, a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos formulados na exordial, com redistribuição dos ônus sucumbenciais, que devem ser suportados exclusivamente pelo Autor, incluindo honorários advocatícios devidos ao patrono da Ré, em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Diante do exposto, **VOTO** no sentido de **REJEITAR** a preliminar, **CONHECER** e **DAR PROVIMENTO** ao Apelo, reformando-se integralmente a sentença a fim de julgar improcedente a pretensão autoral, com redistribuição dos ônus sucumbenciais, que



devem ser suportados exclusivamente pelo Autor, incluindo honorários advocatícios devidos ao patrono da Ré, em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

Des^a. RENATA SILVARES FRANÇA
Relatora

A

