



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000124321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004580-03.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ROBSON APARECIDO DA COSTA, são apelados NEON PAGAMENTOS S/A, BANCO PAN S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004580-03.2025.8.26.0577

Apelante: Robson Aparecido da Costa

Apelados: Neon Pagamentos S/A, Banco Pan S/A, Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S.a., Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda e Banco C6 S/A

Comarca: São José dos Campos

Voto nº 8914

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. BLOQUEIO E ENCERRAMENTO DE CONTAS BANCÁRIAS. MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO. GOLPE DE INVESTIMENTO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de reparação de danos ajuizada por microempreendedor vítima de golpe de investimento, cujas contas bancárias foram bloqueadas ou encerradas após contestação de pagamentos via mecanismo especial de devolução.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Verificar a regularidade do bloqueio e encerramento de contas bancárias mantidas junto às instituições financeiras requeridas; determinar se houve falha na prestação do serviço; aferir a ocorrência de danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

O conjunto probatório demonstra que Pagueguero Internet S.A. impôs indevidamente restrição à conta do autor. Mercado Pago admitiu ter suspenso a conta por comportamentos em desacordo com os termos de uso, adotando medida severa baseada em evento fraudulento do qual o autor não participou, sem análise individualizada. Banco Pan S.A. justificou o encerramento por desinteresse comercial, porém tal justificativa genérica não se sustenta quando a medida ocorre logo após alerta de fraude não praticada pelo cliente. A conduta padronizada e automática das instituições ao restringirem o acesso do autor aos seus recursos configura falha na prestação do serviço nos termos do art. 14 do CDC. O dano moral é manifesto, pois o autor utilizava as contas para atividade profissional, enfrentando graves dificuldades. A indenização de R\$ 3.000,00 por cada instituição financeira mostra-se razoável, atendendo à dupla finalidade compensatória e pedagógico-punitiva, sem configurar enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Configura falha na prestação do

serviço o bloqueio ou encerramento de contas bancárias de consumidor vítima de fraude, sem prévia notificação clara e direito ao contraditório. 2. O dever de adotar mecanismos de segurança não autoriza instituições financeiras a restringirem acesso a recursos de forma arbitrária e automática. 3. A suspensão de conta baseada em evento fraudulento do qual o consumidor não participou, sem análise individualizada, constitui conduta abusiva. 4. O encerramento unilateral de conta bancária por desinteresse comercial logo após alerta de fraude viola a boa-fé objetiva. 5. A privação de meios de subsistência por bloqueio de contas utilizadas para atividade profissional gera dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, art. 422; Circular BC nº 3.978/2020.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmulas 297 e 326.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto por consumidor para reformar sentença que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos com pedido de desbloqueio de contas.

O autor ajuizou a ação contra Neon Pagamentos S.A., Banco C6 S.A., Banco Pan S.A., Pagueguero Internet S.A. e Mercado Pago, alegando, em síntese, que foi vítima de golpe de investimento. Após realizar transferência via PIX no valor de R\$ 500,00, recebeu do suposto investidor dois pagamentos, nos valores de R\$ 87,50 e R\$ 55,00, a título de rendimentos. Posteriormente, o golpista contestou tais pagamentos por meio do mecanismo especial de devolução (MED).

Em decorrência dessa contestação, o autor, que é microempreendedor individual, teve todas as suas contas bancárias, mantidas junto às instituições financeiras requeridas, bloqueadas ou encerradas unilateralmente. Afirma que a medida foi abusiva, causando-lhe graves prejuízos financeiros e morais, uma vez que ficou impossibilitado de movimentar seus recursos e de receber pagamentos por seus serviços. Pleiteou, em sede de tutela de urgência, o desbloqueio das contas e, ao final, a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 75.000,00.

A tutela de urgência foi indeferida.

Citadas, as instituições financeiras apresentaram contestações. Neon Pagamentos S.A. e Banco C6 S.A. defenderam a regularidade dos bloqueios e encerramentos, alegando terem agido em exercício regular de direito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e em cumprimento a normativas do Banco Central do Brasil para prevenção de fraudes. Banco Pan S.A. admitiu o encerramento, mas defendeu a licitude do ato. Pagseguro Internet S.A. negou a ocorrência de bloqueios em sua plataforma. Mercado Pago sustentou que a suspensão da conta do autor decorreu da identificação de comportamentos em desacordo com os termos e condições de uso do serviço.

Após réplica, sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos. O juízo de primeiro grau reconheceu a falha na prestação de serviço apenas por parte da Neon Pagamentos S.A. e do Banco C6 S.A., condenando-os solidariamente ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de danos morais e determinando que a Neon procedesse ao desbloqueio da conta. Os pedidos em relação às demais rés foram julgados improcedentes por insuficiência de provas.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação, sustentando, em síntese, que a sentença incorreu em erro de fato ao desconsiderar as provas de bloqueio das contas mantidas junto ao Banco Pan, PagSeguro e Mercado Pago. Alega que a documentação acostada aos autos é suficiente para demonstrar a conduta ilícita de todas as rés. Requer a reforma da decisão para que todas as instituições financeiras sejam condenadas solidariamente pelos danos, com a majoração da indenização para R\$ 15.000,00 por ré, totalizando R\$ 75.000,00, e o desbloqueio das contas junto ao PagSeguro e Mercado Pago.

Foram apresentadas contrarrazões pelas instituições financeiras apeladas, pugnando pela manutenção da sentença.

VOTO

O recurso comporta provimento.

A controvérsia cinge-se em verificar a regularidade do bloqueio e encerramento das contas bancárias do autor, mantidas junto às instituições financeiras requeridas, bem como a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Inicialmente, cumpre assinalar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável ao caso a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

O autor, microempreendedor individual, foi vítima de golpe de investimento e, em decorrência da contestação de dois pagamentos recebidos via mecanismo especial de devolução (MED), teve suas contas em cinco instituições financeiras diferentes bloqueadas ou encerradas. A sentença reconheceu a ilicitude da conduta apenas em relação à Neon Pagamentos S.A. e ao Banco C6 S.A., julgando improcedentes os pedidos contra as demais por insuficiência de provas.

Contudo, a análise do conjunto probatório conduz à conclusão de que se deve reconhecer a responsabilidade das demais instituições.

Quanto à Pagseguro Internet S.A., embora a empresa

negue o bloqueio, o documento de fls. 76, juntado pelo autor, demonstra claramente a impossibilidade de recebimento de PIX, com a mensagem "*Transação não concluída por motivos de segurança. Infelizmente não foi possível concluir a transação pois a chave Pix informada possui inconsistências.*". Tal prova, não impugnada especificamente pela ré, demonstra a restrição imposta à conta do autor. A alegação genérica de ausência de bloqueio não se sustenta diante da prova documental.

No que tange ao Mercado Pago, a própria empresa admite em sua contestação (fls. 227-238) ter suspenso a conta do autor por "*comportamentos em desacordo com os Termos e Condições gerais de uso*" (fls. 229 e segs.). A suspensão, conforme se extrai do contexto fático, foi reação à notificação de fraude originada pelo MED, sem análise individualizada da situação do autor, que era, na verdade, a vítima. O e-mail de fls. 74 confirma a suspensão por "*irregularidades no monitoramento da sua conta*". A aplicação de medida tão severa, baseada em evento fraudulento do qual o autor não participou, configura conduta abusiva e desproporcional.

Da mesma forma, o Banco Pan S.A. alegou em sua defesa (fls. 376-384) que o encerramento da conta se deu por desinteresse comercial. Contudo, tal justificativa genérica não se sustenta, especialmente quando a medida é tomada logo após alerta de fraude que envolveu o correntista. A comunicação de fls. 69, informando que a conta seria encerrada em 30 dias, não legitima o ato, pois o encerramento unilateral, nessas circunstâncias, assume caráter punitivo, violando a boa-fé objetiva que deve reger as relações contratuais, conforme o art. 422 do Código Civil. A instituição financeira, ao exercer seu direito de rescisão, não pode fazê-lo de forma abusiva, especialmente quando o motivo subjacente é suspeita de fraude não investigada adequadamente, na qual o consumidor era a vítima.

É inegável que as instituições financeiras possuem o dever de adotar mecanismos de segurança para prevenir fraudes, conforme a Circular nº 3.978/2020 do Banco Central do Brasil. No entanto, esse dever não lhes confere o direito de bloquear ou encerrar contas de seus clientes de forma arbitrária, sem prévia e clara notificação e sem lhes garantir o direito ao contraditório, especialmente quando os indícios apontam que o próprio cliente foi vítima de ilícito. A conduta padronizada e automática das rés, ao restringirem o acesso do autor aos seus recursos, configura falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, gerando o dever de indenizar.

O dano moral, no caso, é manifesto. O autor, que utiliza suas contas para atividade profissional, viu-se subitamente privado de seus meios de subsistência, impossibilitado de pagar suas despesas e de receber por seus serviços. A situação vivenciada ultrapassa, em muito, o mero dissabor, configurando grave violação aos seus direitos da personalidade, em especial à sua dignidade e tranquilidade.

No que tange ao valor da indenização, a quantia de R\$ 3.000,00, arbitrada na r. sentença, mas que deve ser paga por cada uma das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições financeiras que praticaram o ato ilícito (Pagseguro, Mercado Pago, Banco Pan, Neon e C6), totalizando R\$ 15.000,00, mostra-se razoável e proporcional. Esse valor atende à dupla finalidade da indenização por danos morais: compensar a vítima pelos transtornos e servir como medida pedagógico-punitiva para desestimular a reiteração de condutas semelhantes dos ofensores. A condenação individualizada para cada instituição se justifica pela autonomia da conduta lesiva de cada uma delas.

Porém, não se justifica aumentar o valor devido por cada ré para o valor indicado na apelação, sob pena de enriquecimento sem causa. O arbitramento em valor inferior ao pleiteado não implica sucumbência parcial, à luz da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Por fim, sendo reconhecida a ilicitude dos bloqueios, é de rigor determinar o desbloqueio das contas mantidas junto à Pagseguro Internet S.A. e ao Mercado Pago, para que o autor possa restabelecer a normalidade de suas atividades financeiras. A conta no Banco Pan já foi encerrada e não tem como ser desbloqueada.

Em suma, a apelação interposta pelo autor comporta provimento, para os seguintes fins: reconhecer a responsabilidade solidária das rés Pagseguro Internet S.A., Mercado Pago e Banco Pan S.A., condenando-as, juntamente com Neon Pagamentos S.A. e Banco C6 S.A., ao pagamento de indenização por danos morais (devendo cada uma pagar R\$ 3.000,00 ao autor, com correção e juros conforme determinado na r. sentença); determinar o desbloqueio das contas nas plataformas Pagseguro e Mercado Pago. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados pelas rés, que arcarão integralmente com custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator