



02/10/2026

Número: **5000662-44.2026.4.03.6337**

Classe: **PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**

Órgão julgador: **1ª Vara Gabinete JEF de Jales**

Última distribuição : **15/02/2026**

Valor da causa: **R\$ 97.260,00**

Assuntos: **Assédio Moral, Indenização por Dano Moral, Obrigação de Fazer / Não Fazer, Bancários, Indenização por Dano Moral**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
----- (AUTOR)	
	GUSTAVO GOMES FURLANI (ADVOGADO)
CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF (REU)	

Documentos			
Id.	Data da Assinatura	Documento	Tipo
604044734	15/09/2026 16:02	Sentença tipo A	Sentença tipo A



PODER JUDICIÁRIO

1ª Vara Gabinete JEF de Jales

Rua 6, 1837, Jardim Maria Paula, Jales - SP - CEP: 15704-104 <https://www.trf3.jus.br/balcao-virtual>

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL(436)Nº 5000662-44.2026.4.03.6337 AUTOR: ----- ADVOGADO
do(a) AUTOR: GUSTAVO GOMES FURLANI - SP428757 REU: CAIXA ECONOMICA FEDERAL - CEF

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento ajuizada por ----- em face da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF), objetivando a condenação da empresa pública ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 97.260,00, além de tutela inibitória de obrigação de fazer e não fazer (ID 557494526).

Narra a autora, em síntese, ser casada com ----- (ID 557494531) e mãe do menor -----, conforme certidão de nascimento na qual constam ambas como genitoras no campo de filiação (ID 557494533). Informa que compareceu à agência da requerida, em Fernandópolis/SP, para abrir conta bancária em nome do filho menor, na qualidade de sua representante legal, tendo enfrentado recusa injustificada de atendimento em 21/11/2025 (senha CSC 227 - ID 557494535), sob o argumento de que apenas ----- constava em seus sistemas internos e poderia realizar o ato (ID 557494526). Aduz que a abertura somente foi efetivada em 16/01/2026, quando ----- compareceu à unidade bancária (senha CSC 218 - ID 557494536 e extrato ID 557494537). Sustenta que a conduta violou a fé pública registral, instituiu indevida hierarquização parental e configurou discriminação institucional decorrente de sua composição familiar homoafetiva, impondo-se a incidência do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero do CNJ (ID 557494526).

A decisão de ID 581340236 concedeu a gratuidade da justiça, determinou a citação da ré com determinação expressa de juntada de cópia do processo administrativo e facultou a indicação de testemunhas justificadas (ID 581340236).

A Caixa Econômica Federal apresentou contestação alegando que a conduta se pautou em procedimentos de segurança e conformidade cadastral, tendo em vista que, em consulta à base da Receita Federal, constava apenas o nome de ----- como responsável legal do menor (ID 584427927). Sustentou que prestou orientação técnica e que a conta foi aberta em 16/01/2026, inexistindo recusa arbitrária, discriminação ou dano moral, além de defender a improcedência da tutela inibitória e a inaplicabilidade da inversão probatória automática (ID 584427927). Juntou substabelecimento (ID 584427925), procuração (ID 584427926) e tela de consulta cadastral do menor perante a Receita Federal (ID 584427924).

Em réplica, a autora apontou o descumprimento da ordem judicial de exibição integral do processo administrativo, postulou a aplicação dos arts. 396 a 400 do CPC, reiterou os pedidos iniciais e arrolou testemunhas (ID 584608523).

Dispensado o relatório (Lei 9.099/1995, artigo 38).

FUNDAMENTAÇÃO

De início, indefiro o pedido de produção de prova testemunhal formulado pela autora em réplica (ID 584608523). O conjunto probatório documental anexado aos autos é suficiente para a elucidação da controvérsia, recaiando o litígio sobre fatos incontroversos e matérias essencialmente de direito. Ademais, a própria instituição financeira reconheceu expressamente em sua defesa que obistou a abertura da conta solicitada pela demandante em virtude da divergência entre a certidão de nascimento apresentada e os dados fiscais constantes do cadastro da Receita Federal (ID 584427927). Incide, assim, o disposto nos artigos 355, I, e 370, parágrafo único, do CPC, combinados com o artigo 5º da Lei nº 9.099/1995.

Afasto, de igual modo, a alegação defensiva de perda superveniente do interesse de agir quanto à tutela inibitória (ID 584427927). A posterior efetivação da abertura da conta bancária em 16/01/2026 (ID 557494537) não afasta o risco concreto de reiteração do ilícito no âmbito da representação civil ordinária do incapaz em atos de manutenção, movimentação, atualização e gestão da referida conta perante a demandada, subsistindo a utilidade do provimento preventivo específico pleiteado (CPC, art. 497).

Registro, outrossim, que a CEF descumpriu a ordem judicial exarada na decisão inicial (ID 581340236), limitando-se a acostar aos autos uma única consulta cadastral do CPF do menor (ID 584427924), sem apresentar os registros de atendimento, os relatórios internos ou os fluxos administrativos da agência 0303 concernentes aos atendimentos das senhas CSC 227 (ID 557494535) e CSC 218 (ID 557494536). Tal conduta processual atrai a incidência das regras ordinárias de distribuição dinâmica e inversão probatória em desfavor da instituição financeira detentora de tais registros.

A presente demanda está fundada em relação de consumo no âmbito das instituições financeiras e, por consequência, será analisada com base no Direito do Consumidor, na forma da Súmula 297 do STJ.

Nos termos do CDC, 14, o fornecedor de serviços responde 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 independentemente da existência de culpa, tratando-se no caso de responsabilidade pelo fato do serviço, a qual é objetiva.

Ocorre, contudo, que mesmo na hipótese de responsabilidade objetiva deve haver comprovação do dano indenizável, da conduta do agente imputado (ainda que por omissão) e do nexo causal entre dano e conduta. Destaco que a responsabilidade do fornecedor de serviços bancários, no caso, somente estaria afastada se provada a inexistência do defeito do serviço ou a culpa exclusiva do cliente ou de terceiros, conforme o CDC, 14, § 3º. Uma vez que estejam presentes o dano, a conduta e o nexo, impõe-se a indenização pelos danos materiais e morais.

O dano moral, por sua vez, é a expressão da violação de qualquer Direito da Personalidade da vítima da conduta; sua prova depende da natureza intrínseca do direito violado, podendo ser passível de apreciação (dano manifesto) ou presumido (“in re ipsa”). Por exemplo, um dano à estética da vítima deverá ser demonstrado e apreciado para que se caracterize como dano

moral (ou não); um dano ao nome da vítima será presumido e prescindirá de maior ou menor grau de repercussão da conduta.

Destaco ser possível, ainda, como regra de instrução processual e para a melhor distribuição da responsabilidade de cada parte pela produção das provas, a inversão do ônus da prova, nos termos do CDC, 6, VIII. Precedente: STJ, REsp 802.832/MG.

No particular, quanto à matéria de fato trazida nas demandas consumeristas, embora a relação que a parte autora tem com a CAIXA seja regida pelo CDC, as alegações do consumidor devem ser verossímeis para que haja a inversão do ônus da prova, na forma do art. 6º, VIII, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Nesse sentido, a autora trouxe aos autos elementos documentais consistentes e verossímeis para embasar sua pretensão.

No caso concreto, os documentos juntados aos autos comprovam que a autora ----- é casada civilmente com ----- desde 24/10/2016 (ID 557494531). Do mesmo modo, a Certidão de Nascimento de matrícula 116053 01 55 2021 1 00130 204 0046412-15 atesta que o menor ----- possui filiação biparental feminina, figurando expressamente em seu assento de nascimento ----- e ----- como suas genitoras (ID 557494533). Idêntica filiação materna dupla consta do documento de identidade civil do menor expedido pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo (ID 557494534).

Resta incontroverso nos autos que a autora compareceu à Agência da ré, em Fernandópolis/SP, em 21/11/2025, sendo atendida sob a senha CSC 227 (ID 557494535), e que a instituição bancária recusou a formalização da abertura da conta bancária de titularidade do menor, condicionando a prestação do serviço à presença de ----- ou à retificação do cadastro fiscal (ID 584427927). A abertura da conta de depósitos nº 000.716.236.334-3 somente se aperfeiçoou em 16/01/2026, quando ----- dirigiu-se à agência sob a senha CSC 218 (ID 557494536 e ID 557494537).

A justificativa apresentada pela Caixa Econômica Federal, fundada em suposta divergência cadastral decorrente do fato de a base do CPF da Receita Federal indicar unicamente o nome de ----- no campo materno (ID 584427924), é ilegítima e não pode ser oposta à consumidora.

Com efeito, a certidão expedida pelo Registro Civil das Pessoas Naturais constitui documento público dotado de presunção de veracidade e fé pública, apto a fazer prova plena do estado de filiação e do regular exercício do poder familiar. Ao recusar eficácia probatória à certidão de nascimento do filho da demandante para fins de representação legal, a empresa pública federal



vulnerou o preceito fundamental insculpido no artigo 19, II, da Constituição Federal, o qual veda aos órgãos e entidades estatais recusar fé a documentos públicos.

Ademais, a própria regulamentação setorial do Conselho Monetário Nacional que disciplina a matéria afasta a exigência criada pelo banco réu. A Resolução CMN nº 4.753/2019, juntada aos autos (ID 557494539), prevê em seu art. 2º, § 3º, que:

§ 3º No caso de conta de depósitos de titularidade de pessoa incapaz, nos termos da legislação vigente, também deverá ser identificado e qualificado o responsável que a assistir ou a representar.

O regramento normativo exige a identificação do representante legal que comparece ao ato, não impondo quórum parental conjunto nem exigindo anuência ou presença cumulativa de ambos os genitores. Constando a autora formalmente registrada como mãe do menor (ID 557494533), possuía capacidade civil para representá-lo na prática de atos bancários ordinários.

O cadastro mantido perante a Secretaria da Receita Federal possui natureza meramente fiscal e tributária, não possuindo eficácia para constituir ou alterar o estado de filiação. Eventual descompasso sistêmico ou deficiência nos fluxos integrados de consulta cadastral mantidos pela instituição financeira representa fortuito interno inerente ao risco de sua atividade econômica, não podendo ser repassado ao consumidor sob o pretexto de conformidade ou segurança.

Outrossim, o exame detido do acervo fático-probatório impõe a observância obrigatória das diretrizes do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero do Conselho Nacional de Justiça (Resolução CNJ nº 492/2023). A valoração das provas sob a ótica da perspectiva de gênero revela a ocorrência de violência institucional simbólica consubstanciada na imposição de barreiras burocráticas heteronormativas e na prática de apagamento e invisibilização da dupla maternidade em entidade familiar homoafetiva.

No caso concreto, o núcleo familiar da autora estrutura-se em união conjugal entre duas mulheres, na qual a co-genitora ----- qualifica-se como pessoa dedicada às tarefas domésticas ("do lar") (ID 584608523) e a requerente, desempregada (ID 557494528), assume a representação e os cuidados cotidianos do filho menor. O Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero orienta que o trabalho doméstico e as responsabilidades de cuidado assumidas no ambiente familiar pelas mulheres não sejam desvalorizados nem convertidos em barreiras para o exercício de direitos civis. Ao exigir a presença da co-genitora "do lar" como condição de validação da maternidade da autora, a CEF desconsiderou a capacidade jurídica da requerente, estabelecendo indevida hierarquia entre as mães.

Nesse sentido, a jurisprudência das Turmas Recursais da 3ª Região destaca a necessidade de julgamento com perspectiva de gênero em consonância com a Resolução CNJ nº 492/2023 e o Enunciado 47 da I Jornada de Direito da Seguridade Social do CJF, repudiando a desvalorização do trabalho doméstico e das atividades de quem se dedica ao lar:

DIREITO PREVIDENCIÁRIO. RECURSO INOMINADO. BENEFÍCIO POR INCAPACIDADE LABORATIVA. EQUIPARAÇÃO ENTRE ATIVIDADE DE DONA DE CASA E EMPREGADA DOMÉSTICA. PERSPECTIVA DE GÊNERO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO

DESPROVIDO. I. Caso em exame: Recurso inominado interposto pelo INSS contra sentença que julgou procedente o pedido de concessão de benefício por incapacidade laborativa, reconhecendo incapacidade total e temporária da autora para o exercício das atividades de dona de casa/empregada doméstica, com base em perícia judicial. II. Questão em discussão: Há duas questões em discussão: (i) definir se a autora se encontra incapaz para o exercício das atividades de dona de casa, equiparáveis às de empregada doméstica; (ii) estabelecer se a qualidade de segurada pode ser afastada sob o argumento de invalidez das contribuições recolhidas como segurada facultativa de baixa renda. III. Razões de decidir: O julgado afirma que a perícia judicial identifica incapacidade total e temporária da autora desde 25/04/2024 para atividades de empregada doméstica, com reavaliação recomendada em seis meses. A decisão adota perspectiva de gênero prevista no Enunciado 47 da I Jornada de Direito da Seguridade Social do CJF e na Resolução CNJ nº 492/2023, reconhecendo que atividades domésticas não são leves, demandam esforço físico e devem ser equiparadas ao trabalho doméstico remunerado. A sentença rejeita a alegação do INSS de que a autora seria apta por ser dona de casa, pois as atividades domésticas exigem esforço compatível com o labor de empregada doméstica, sendo indevida a desvalorização do trabalho doméstico. O órgão julgador reafirma que, nos Juizados Especiais Federais, a confirmação da sentença pelos próprios fundamentos é autorizada pelos arts. 46 e 82, § 5º, da Lei nº 9.099/95, sem violar o art. 93, IX, da Constituição Federal. Conclui-se que as razões do recurso não infirmam os fundamentos da sentença, que deve ser mantida integralmente. IV. Dispositivo e tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: Atividade de dona de casa se equipara, para fins previdenciários, ao trabalho de empregada doméstica quando se discute incapacidade laborativa. A análise da incapacidade deve observar a perspectiva de gênero, reconhecendo a intensidade e o esforço físico inerentes às atividades domésticas. Nos Juizados Especiais Federais, é legítima a confirmação da sentença pelos próprios fundamentos, nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95. (TRF 3ª Região, 8ª Turma Recursal da Seção Judiciária de São Paulo, RecInoCiv RECURSO INOMINADO CÍVEL - 5001717-43.2024.4.03.6323, Rel. Juiz Federal RICARDO GERALDO REZENDE SILVEIRA, julgado em 02/02/2026, DJEN DATA: 06/02/2026)

Essa conduta institucional operou a partir de concepções padronizadas sobre arranjos familiares, presumindo insuficiente a filiação feminina dupla e impondo ônus probatórios extraordinários que não seriam exigidos em famílias heteroparentais. Esse comportamento viola o princípio da igualdade entre os cônjuges (art. 226, § 5º, da CF), a dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF) e o dever de proteção jurídica a todas as entidades familiares.

Caracterizado o defeito na prestação dos serviços bancários (art. 14 do CDC), exsurge o dever de indenizar.

O dano moral experimentado pela autora extrapola os limites do mero dissabor ou da rotina administrativa. A negativa prática de reconhecimento de sua condição materna, consubstanciada na mensagem de insuficiência de sua certidão registral e na imposição de constrangimento de ordem existencial e moral, agride diretamente direitos da personalidade.

Ademais, incide na hipótese a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, na medida em que a autora, após comparecer à agência bancária munida de documentação idônea (senha CSC 227 - ID 557494535), foi forçada a peregrinar novamente à instituição bancária e a mobilizar a presença de sua esposa para suprir exigência descabida (senha CSC 218 - ID 557494536), experimentando desarrazoado desperdício de seu tempo vital e útil para fruição de serviço bancário essencial.

Quanto ao valor da indenização, observando-se os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, as peculiaridades do caso concreto, o desvio produtivo suportado e a necessidade de conferir eficácia dissuasória e pedagógica sem propiciar enriquecimento sem causa, o montante pretendido na exordial de R\$ 97.260,00 (ID 557494526) revela-se desmedido. Assim, fixo a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), patamar comumente arbitrado neste Juízo em demandas de responsabilidade bancária correlatas.

Por sua vez, a fixação do dano moral em quantia inferior ao montante postulado na exordial não enseja sucumbência recíproca, consoante pacificado na Súmula 326 do STJ, mantida sob a vigência do CPC (ID 557494538).

No tocante à tutela inibitória, acolho em parte o pedido formulado para determinar que a Caixa Econômica Federal abstenha-se de exigir o comparecimento, a anuência ou a validação pessoal da genitora ----- em atos ordinários de representação legal do menor ----- --- praticados pela autora ----- perante a agência 0303 ou em qualquer canal da requerida, desde que exibida a certidão de nascimento comprobatória da filiação, sob pena de multa por cada descumprimento comprovado nos autos.

Por outro lado, indefere-se o pleito cominatório de reformulação estrutural de sistemas operacionais e treinamentos corporativos de alcance nacional, visto que exorbita os lindes subjetivos e objetivos da lide individual processada sob o rito do Juizado Especial Federal.

Por fim, desnecessária a expedição de ofício ao Ministério Público Federal pelo juízo, facultando-se à parte interessada o encaminhamento direto dos elementos fáticos aos órgãos de persecução caso repute pertinente.

DISPOSITIVO

Por essas razões, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS** (art. 487, inciso I, do CPC/15) para:

a) DECLARAR a ilicitude da recusa perpetrada pela ré e reconhecer que a autora ----- detém plena capacidade civil para representar o menor ----- em quaisquer atos bancários ordinários perante a ré, com fundamento em sua certidão de nascimento;

b) CONDENAR a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** na obrigação de não fazer consistente em abster-se de exigir o comparecimento simultâneo, autorização ou validação presencial da outra genitora (-----) como condição de validade para que a autora ----- pratique atos bancários ordinários de representação legal em nome do menor -----, desde que apresentada a certidão de nascimento ou documento público que comprove sua filiação, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada ato de recusa indevida, limitada ao valor de R\$ 20.000,00;

c) CONDENAR a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em favor da autora -----.

O valor do dano moral deve ser atualizado desde a data de sua fixação (Súmula nº 362 do STJ) e acrescido de juros de mora a contar da citação, na forma do Manual de Cálculos da Justiça Federal.



Sem custas ou honorários nesta instância (Lei 9.099/1995, artigo 55). Irrelevante qualquer requerimento quanto à assistência judiciária gratuita, posto que nos Juizados Especiais Federais a condenação em custas e honorários é imposta unicamente ao recorrente sucumbente (à parte que, sucumbente na sentença, recorre à Turma Recursal e tem a decisão mantida). Assim, a competência para apreciar a matéria é exclusivamente das Turmas Recursais.

Havendo recurso tempestivo, intime-se a parte recorrida para contrarrazoar no prazo de 10 (dez) dias. Transcorrido o prazo, remetam-se os autos virtuais à colenda Turma Recursal.

Com o trânsito em julgado da sentença, intime-se a CEF para que, no prazo de 30 (trinta) dias, traga aos autos cálculo das eventuais parcelas vencidas e apresente o montante que entende devido a esse título, com respectivo depósito desde logo.

Após, intime-se a parte autora para que, querendo, apresente sua concordância aos cálculos da CEF ou formule seus próprios cálculos de liquidação.

Havendo controvérsia entre as partes, remetam-se os autos à Contadoria Judicial para que a solucione em parecer contábil sobre a liquidação.

Não havendo controvérsia sobre os cálculos, ou uma vez apresentado o laudo da Contadoria Judicial, venham os autos conclusos para sua homologação e determinação de levantamento de valores.

Nada mais sendo requerido, proceda-se à baixa e arquivamento destes autos.

P.I.

Jales, data lançada eletronicamente.

ROBERTO LIMA CAMPELO
Juiz Federal