



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE  
Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão Estratégica

## TERMO

### **TERMO DE ADESÃO AO USO DO SISTEMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DIGITAL PROVIDO PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ, PARA SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO ESTADO DO ACRE, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE E O BANCO DO BRASIL S/A, NA FORMA DESTES INSTRUMENTOS.**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE**, inscrito no CNPJ sob o nº 04.034.872.0001-21, com sede e foro na cidade de Rio Branco-AC, situado à Rua Tribunal de Justiça, s/nº, Via Verde, doravante denominado **TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora **Maria Cezarinete de Souza Augusto Angelim**, portadora do DI nº 42 - TJAC e CPF nº 040.757.652-53, residente e domiciliada nesta cidade de Rio Branco-AC, no uso de suas atribuições legais e o **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, inscrito no CNPJ nº 00.000.000/0001-91, com sede na Capital Federal, Setor Bancário Sul, Quadra I, Bloco "C", Edifício Sede III, 24º andar, doravante denominado **ADERENTE**, neste ato representado pelo seu Superintendente no Estado do Acre, **Paulo Henrique Gomes Amaral**, inscrito no CPF sob o nº 500.318.726-20, e em observância às determinações constantes do § 2º, do art. 3º da Lei nº 13.105/2015 (novo CPC), inc. IX, do art. 7º, da Resolução do Conselho Nacional de Justiça – CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010, atualizado pelas Emendas nº 01/2013 e 02/2016, resolvem celebrar o presente **TERMO DE ADESÃO AO USO DO SISTEMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DIGITAL**, doravante denominado **SISTEMA**, que se rege pelos princípios e regras legais vigentes, observados os termos e condições de uso da mediação digital e a política de privacidade do referido sistema, que integram o presente Termo, como anexos, na forma e de acordo com as cláusulas de condições seguintes:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto do presente Termo de Adesão o direito de uso do Sistema de Mediação e Conciliação Digital, ferramenta eletrônica de comunicação, de uso gratuito e voluntário, destinada exclusivamente à aproximação virtual de envolvidos em um conflito, a fim de oferecer rápida comunicação, linguagem positiva e respostas breves, possibilitando que participantes de lugares diversos, interligados pelo sistema *on-line*, estabeleçam uma solução à divergência de forma ponderada, ágil e econômica.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO ACESSO AO SERVIÇO**

O acesso ao serviço permitirá ao **ADERENTE**, gratuitamente:

- (a) Cadastrar no site empresa afiliada/coligada, para integrar o SISTEMA;
- (b) Encaminhar para cadastro, junto ao provedor do SISTEMA, demandas/assuntos que se dispõe a dialogar com seus usuários/consumidores na busca de uma solução consensual, inclusive com sugestão de texto de reclamação;
- (c) Receber e responder todas as reclamações ou solicitações para resolução de conflitos registradas em seu nome, por usuários de serviços ou adquirentes de produtos fornecidos ou produzidos, junto ao site [www.cnj.jus.br/mediacaodigital](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital);
- (d) Interagir com o consumidor, por intermédio de negociadores devidamente cadastrados e

habilitados, dentro do ambiente do sistema, sem prejuízo do contato por outros canais, a fim de que possam construir, pelo diálogo baseado em bom senso, soluções para as divergências instauradas, observando os prazos estabelecidos para tanto, além de solicitar informações complementares ou apresentação de documentos no próprio sistema;

(e) Acompanhar o andamento de todas as reclamações registradas em seu nome, inclusive todas as interações realizadas pelo consumidor, até o encerramento do diálogo, com elaboração de minuta de termo de acordo;

(f) Encaminhar o termo de acordo para homologação judicial ou solicitar realização de audiência presencial, junto ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, após o início das tratativas;

(g) Acompanhar a avaliação dos negociadores indicados para o atendimento ao público; e,

(h) Requerer a exclusão do registro da reclamação que não se encontre dentre das demandas cadastradas, ou nos casos em que for comprovado que o serviço ou produto reclamado foi produzido, ofertado e/ou comercializado por outro fornecedor e que não há nenhum indício de solidariedade na relação de consumo mencionada ou em que o consumidor reclamante tenha feito uso indevido da ferramenta, a partir de comprovado desrespeito aos termos de uso.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES GERAIS**

### **I – Do provedor do Sistema (CNJ):**

O Conselho Nacional de Justiça, na qualidade de provedor do Sistema de Mediação e Conciliação Digital, se compromete a:

(a) Assegurar que o armazenamento das informações, obedecendo a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;

(b) Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento da plataforma;

(c) Comunicar, imediatamente, eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do Termo de Adesão e Compromisso; e,

(d) Garantir a todos os participantes o acesso contínuo e uniforme à plataforma, mediante senha individualizada.

### **II – Do NUPEMEC-TJAC:**

O NUPEMEC-TJAC, na qualidade de usuário do Sistema de Mediação e Conciliação Digital do CNJ, se compromete a:

(a) Solicitar a liberação do cadastro de **ADERENTE** junto ao provedor do SISTEMA;

(b) Promover a divulgação do SISTEMA como meio adequado de solução de conflitos, por intermédio de seus instrumentos de mídia, sem compromisso com o resultado a ser alcançado;

(c) Estimular o uso do SISTEMA para soluções de demandas pré-processuais e processuais, por intermédio dos seus CEJUSCs, Ouvidoria, Telejudiciário e Secretarias de Vara, como antecedentes à propositura de demanda judicial ou à realização de conciliação e/ou mediação processual;

(d) Disponibilizar ao **ADERENTE**, relatórios de resultados dos atendimentos;

(e) Providenciar a homologação pré-processual dentro do SISTEMA, viabilizando, junto à Secretaria do NUPEMEC ou CEJUSC, certidão de homologação do acordo, em caso de necessidade; e,

(f) Fiscalizar o cumprimento das obrigações do **ADERENTE**, especialmente quanto ao prazo de respostas e cumprimento de obrigações assumidas, promovendo a denúncia para o caso de violação reiterada e, justificadamente, a exclusão do fáltoso.

### **III – Do ADERENTE:**

Pelo Termo de Adesão e Compromisso o parceiro **ADERENTE**, além da observância dos Termos e Condições de Uso da Mediação Digital e a Política de Privacidade do SISTEMA em anexo, compromete-se a:

(a) Promover o seu cadastro como Pessoa Jurídica no Sistema em até 24 horas após a apresentação do presente Termo para aceitação pelo NUPEMEC-TJAC e, após liberação do cadastro, promover em mesmo período o cadastro de Empresa afiliada/coligada e de Negociador que irá atender às demandas apresentadas;

(b) Manter atualizada junto ao NUPEMEC-TJAC e o cadastro da Plataforma do SISTEMA, a sua ficha cadastral, especialmente CNPJ, e-mail, endereço de correspondência, nome e dados de contato do responsável pela execução deste Termo, bem como as informações contidas no formulário de cadastro;

(c) Informar e manter atualizada qualquer alteração estatutária ou no contrato social, incorporação, fusão e cisão envolvendo o grupo econômico ou empresas ligadas ao mesmo;

(d) Adotar todas as medidas necessárias para identificar, com precisão, os usuários/demandantes dentro de seu cadastro próprio de usuários. Em nenhuma hipótese o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA** ou o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, poderão vir a ser responsabilizados por eventuais prejuízos nos quais o **ADERENTE** incorra por ter falhado no processo de identificação daqueles com quem tenham firmado acordos;

(e) Acompanhar diariamente as reclamações recebidas por meio do site, analisá-las e respondê-las em até 10 (dez) dias, independentemente do recebimento de qualquer aviso. O tempo de resposta será contado a partir do registro da demanda;

(f) Investir esforços na efetiva resolução dos problemas apresentados pelos consumidores, de forma desburocratizada, dentro do prazo estipulado, observados os princípios da dignidade, da boa-fé, da transparência, da eficiência, da eficácia, da celeridade e da cordialidade;

(g) Sempre que necessário, contatar o consumidor com objetivo de obter informações complementares à composição do problema relatado, ou solicitar documentos que podem ser anexados no próprio SISTEMA, dentro do prazo concedido para análise da reclamação, utilizando-se do próprio SISTEMA ou outros contatos fornecidos pelo consumidor em seu cadastro;

(h) Elaborar ou corrigir, no prazo de até 7 (sete) dias, nova minuta de acordo rejeitada pelo Usuário/Requerente, dentro dos parâmetros de entendimento antes estabelecidos;

(i) Enviar, após aceitação da proposta pelo Usuário/Requerente, no prazo de 3 (três) dias, sob pena de fechamento da mediação por decurso de prazo, termo de acordo correspondente à proposta encaminhada que, uma vez aprovado pelo Usuário/Requerente, terá efeito imediato, salvo se houver pedido de homologação judicial, cuja efetividade decorre da data da sentença;

(j) Enviar, por intermédio de correio eletrônico cadastrado junto ao NUPEMEC-TJAC, termo de acordo de demanda judicializada, a qual, sem assistência do advogado do Usuário/Requerente, só será homologada com a confirmação deste sobre os termos do entendimento;

(k) Comunicar imediatamente ao NUPEMEC-TJAC ([conciliar@tjac.jus.br](mailto:conciliar@tjac.jus.br)) ou ao CNJ ([sistemasnacionais@cnj.jus.br](mailto:sistemasnacionais@cnj.jus.br)) a ocorrência de qualquer fato que possa gerar prejuízo ao bom funcionamento da ferramenta ou, ainda, prejudicar direitos ou danos à imagem ou privacidade de qualquer usuário do SISTEMA;

(l) Incentivar, no âmbito da organização, que os dados e informações obtidos por meio de seus atendimentos no SISTEMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DIGITAL sejam empregados como subsídios de ações voltadas à adequação e aprimoramento de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor;

(m) Prestar aos Usuários informações e orientações sobre produtos, serviços e procedimentos para resolução de eventuais problemas a eles relacionados, com objetivo de prevenir conflitos de consumo;

(n) Indicar formalmente um responsável para interlocução sobre as questões envolvendo o SISTEMA DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO DIGITAL, junto ao NUPEMEC-TJMA e CNJ. O

profissional indicado receberá login e senha de acesso ao site [www.cnj.jus.br/mediacaodigital](http://www.cnj.jus.br/mediacaodigital) e será o representante habilitado a encaminhar dúvidas ou relatar problemas em nome da empresa.

**Parágrafo único** - Não é permitida a recusa de atendimento nos casos em que a empresa pertença ao grupo econômico responsável pela produção, oferta e/ou comercialização do produto ou serviço.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DAS PROIBIÇÕES**

Ao aderir ao presente Termo, a empresa, por seu representante legal, declara-se ciente das proibições abaixo listadas:

- (a) Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações pessoais dos usuários do SISTEMA;
- (b) Utilizar os serviços do SISTEMA para fins diversos daqueles a que se destinam;
- (c) Inserir no campo da resposta pública, informações pessoais ou outras quaisquer que, de algum modo, permitam a identificação do usuário ou, ainda, informações que tenham sido consideradas como sigilosas. Nos demais campos destinados à interação entre consumidor e empresa (campos em que a informação não é pública) a vedação mencionada não se aplica;
- (d) Inserir no sistema informações falsas e/ou errôneas; usar endereços de computadores, de rede ou de correio eletrônico falsos; empregar informações parcialmente ou inteiramente falsas ou ainda, informações cuja procedência não possam ser verificadas;
- (e) Nos campos destinados ao preenchimento de textos, utilizar-se de termos ou materiais ilegais, agressivos, caluniosos, abusivos, difamatórios, obscenos, invasivos à privacidade de terceiros, que atentem contra aos bons costumes, à moral ou que contrariem a ordem pública;
- (f) Alterar, excluir e/ou corromper dados e informações do site, com o simples intuito de dificultar ou obstruir o registro e/ou solução da demanda;
- (g) Utilizar ou reproduzir qualquer material relacionado ao SISTEMA com exceção das informações públicas disponibilizadas no site, sem a prévia autorização do órgão responsável pela gestão e manutenção da ferramenta;
- (h) Utilizar, no campo destinado aos anexos, arquivos com vírus de computador, com conteúdo invasivo, destrutivo ou que causem dano temporário ou permanente nos equipamentos do destinatário e/ou do SISTEMA ou, ainda, materiais protegidos por propriedade intelectual ou sigilo comercial, excetuando-se os casos em que o realizador do carregamento seja o próprio detentor destes direitos;
- (i) Anexar URLs, endereços de e-mail ou outra informação do site SISTEMA, sem a expressa autorização do órgão responsável pela gestão e manutenção da ferramenta;
- (j) Exigir do consumidor ou condicionar a resolução da demanda à apresentação de documentos considerados desnecessários ou de difícil obtenção, no intuito de criar óbice para a solução da demanda;
- (k) Valer-se da base de dados do SISTEMA para promover, oferecer e/ou disseminar publicidade, oferta de produtos ou serviços de qualquer natureza no site ou diretamente aos usuários.

**Parágrafo Único** - O descumprimento das condições, termos e observações referentes ao Termo de Adesão e Compromisso permitirá ao CNJ ou NUPEMEC-TJAC cancelar, suspender, excluir e/ou desativar temporária ou definitivamente o acesso do fornecedor, de forma fundamentada, sem prejuízo das cominações legais pertinentes.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

O presente Termo vigorará por tempo indeterminado ou durante o período em que o sistema estiver disponível via internet.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES**

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, por meio do CNJ, reserva a si o direito de modificar os termos e condições a qualquer tempo, observando a comunicação ampla e prévia aos usuários do serviço. Os usuários serão notificados com publicação no sítio eletrônico do Sistema de Mediação Digital e em outros lugares adequados.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUSPENSÃO DO CADASTRO**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, por meio do CNJ, reserva a si o direito de suspender e/ou de desativar, a qualquer tempo, inclusive sem prévio aviso, a conta dos usuários que se comportem de modo fraudulento, incorram em qualquer outra atividade ilegal e/ou tentem gerar danos ao Sistema e/ou a outros usuários. Este Termo poderá ser rescindido, em comum acordo entre os partícipes, ou denunciado, mediante notificação escrita, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos neste instrumento serão resolvidos em comum acordo entre os partícipes.

#### **CLÁUSULA NONA – DA PUBLICAÇÃO**

A eficácia deste Termo decorrerá da publicação de seu extrato no órgão de comunicação oficial do Poder Judiciário do Estado do Acre.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

Eventuais divergências na execução do presente Termo serão dirimidas consensualmente pelos partícipes.

E, por estarem assim ajustadas, firmam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

**Des<sup>a</sup>. Maria Cezarinete de Souza Augusto Angelim**  
Presidente do Tribunal de Justiça

**Paulo Henrique Gomes Amaral**  
Superintendente do Banco do Brasil no Acre

Testemunhas:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

Rio Branco-AC, 18 de janeiro de 2017.



Documento assinado eletronicamente por **Desembargadora Maria CEZARINETE de S.**



**Augusto ANGELIM, Presidente**, em 18/01/2017, às 16:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **Marlon Martins Machado, Juiz de Direito**, em 18/01/2017, às 16:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO DA COSTA CARIOCA, Usuário Externo**, em 18/01/2017, às 16:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **0161066** e o código CRC **4859B137**.

---