



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

(MINUTA)

**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 MARANHÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO E A \_\_\_\_\_, NA FORMA DESTES INSTRUMENTOS.**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO**, CNPJ 05.288.790/0001-76, com sede e foro na cidade de São Luis/MA, na Avenida Pedro II, s/nº, Centro, doravante denominado **TRIBUNAL**, neste ato representado pelo seu Presidente, o **DESEMBARGADOR CLEONES CARVALHO CUNHA**, residente e domiciliado nesta cidade de São Luis/MA, portador da Carteira de Identidade nº 321407 SSP/MA, CPF nº 125.896.243-87 e pelo Presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, Des. **JOSÉ LUIZ OLIVEIRA DE ALMEIDA**, inscrito no CPF (MF) sob o nº 054.617.313.68, no uso de suas atribuições legais e a \_\_\_\_\_, inscrita

no CNPJ sob o nº (MF) 09.556.140/0001-15, com sede à \_\_\_\_\_, doravante denominada **ADERENTE**, neste ato representado por seu/sua \_\_\_\_\_, inscrito no CPF (MF) Nº \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ expedida por \_\_\_\_\_, e em observância das determinações constantes do § 2º, do art. 3º da Lei 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:

### DO OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA:** 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.



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

## DO ACESSO AO SERVIÇO

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

- a. Cadastrar 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 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 completares 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**;
- g. Encaminhar o termo de acordo para homologação judicial ou solicitar realização de audiência presencial, junto ao Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania – CEJUSC, após início das tratativas.
- f. Acompanhar a avaliação dos Negociadores indicados para o atendimento ao público; e
- g. 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.

## DAS OBRIGAÇÕES GERAIS DO NUPEMEC/TJMA

**CLÁUSULA TERCEIRA:** O NUPEMEC/TJMA na qualidade de representante do provedor do Sistema de Mediação e Conciliação Digital/CNJ, neste ato, se compromete a:

- a. Solicitar a liberação do cadastro de ADERENTE junto ao provedor do SISTEMA;
- b. Promover a divulgação do SISTEMA com 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 aos ADERENTES 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



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

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

### DAS CONDIÇÕES DE USO

**CLÁUSULA QUARTA:** 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. Promover o seu cadastro como Pessoa Jurídica no Sistema em até 24 horas após a apresentação do presente Termo para aceitação pelo NUPEMEC/TJMA 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/TJMA e o cadastro da Plataforma do SISTEMA sua ficha cadastral, especialmente CNPJ, email, 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 TJMA ou o 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.



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

j. Enviar, por intermédio de correio eletrônico cadastrado junto ao NUPEMEC/TJMA, 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/TJMA ou ao CNJ (**systemasnacionais@cnj.jus.br**) a ocorrência de qualquer fato que possa gerar prejuízo ao bom funcionamento da ferramenta ou ainda prejudicar direitos ou danos a imagem ou privacidade de qualquer usuário do SISTEMA.

l. Incentivar, em 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.

## DAS PROIBIÇÕES

**CLÁUSULA QUINTA** - 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 **personais 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;



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

g. Utilizar ou reproduzir qualquer material relacionado ao **SISTEMA** com exceção das informações públicas disponibilizadas no site, sem a prévia autorização da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, 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 da Senacon;

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

## DA VIGÊNCIA

**CLÁUSULA SEXTA:** O presente Termo vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovado caso haja interesse entre as partes.

## DAS ALTERAÇÕES NESTE TERMO DE USO

**CLÁUSULA SÉTIMA:** O NUPEMEC/TJMA 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.

## DA SUSPENSÃO E/OU DESATIVAÇÃO DE CADASTRO

**CLÁUSULA OITAVA:** O provedor 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.



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

## DA FISCALIZAÇÃO

**CLÁUSULA NONA:** A fiscalização deste termo será feita pelo Juiz Coordenador do NUPEMEC o Dr. Alexandre Lopes de Abreu, matrícula 41046, como Fiscal Titular, a quem caberá cobrar o cumprimento das atribuições das partes, requisitando o que for necessário para o bom desenvolvimento de seu objetivo; Em caso de afastamentos e impedimentos legais do titular a fiscalização caberá ao Substituto, Presidente do NUPEMEC, o Desembargador José Luiz Oliveira de Almeida, matrícula 16048.

## DOS CASOS OMISSOS

**CLÁUSULA DEZ:** Os casos omissos neste instrumento serão resolvidos em comum acordo entre os partícipes.

## DA PUBLICAÇÃO

**CLÁUSULA ONZE:** A eficácia deste instrumento **decorrerá da publicação de seu** extrato no Diário da Justiça Eletrônico em obediência ao disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei nº 8.666/93..

## DO FORO

**CLÁUSULA DOZE:** 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.

São Luís, Maranhão, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Des. Cleones Carvalho Cunha  
Presidente do Tribunal de Justiça do Maranhão

Des. **José Luiz Oliveira de Almeida**  
Presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de  
Solução de Conflitos do Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017

---

**ADERENTE**

## TERMOS E CONDIÇÕES DE USO MEDIAÇÃO DIGITAL

Ao utilizar o Sistema de Mediação e Conciliação Digital provido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o usuário submete-se integralmente às seguintes condições:

### TERMO DE USO

O Sistema de Mediação e Conciliação Digital - doravante designado apenas Sistema, é destinado exclusivamente a pessoas com 18 anos ou mais. Qualquer acesso ou uso por menores de 18 anos é expressamente proibido. Também é proibido cadastrar-se no Sistema utilizando dados de terceiro e/ou identificando-se como terceiro.

O Sistema é uma ferramenta eletrônica de comunicação, de uso gratuito e voluntário, destinada exclusivamente à aproximação virtual de envolvidos em um conflito, a fim de que possam construir, pelo diálogo baseado em bom senso, soluções para as divergências instauradas.

Em situações especiais, as partes de um conflito poderão ser convidadas a participar de Conciliação e/ou Mediação presencial.

É vedado realizar o upload de arquivos que possam conter ou executar "**pragas virtuais**". **Também é vedado levar ao Sistema demanda repetitiva**, fundada nos mesmos fatos. Cada demanda, fundada em determinados fatos, deve ser apresentada ao Sistema uma única vez.

### LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE



**ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017**

A solução de um conflito depende principalmente da boa-vontade e do interesse das partes em resolvê-lo. Em decorrência, o simples uso do Sistema não é garantia de que o conflito entre as partes será solucionado. O Sistema é apenas uma ferramenta posta à disposição das partes que efetivamente estejam dispostas a resolver o conflito.

Durante a utilização do Sistema, os usuários-demandados, quando pessoas jurídicas, devem adotar todas as medidas necessárias para identificar, com precisão, os usuários-demandantes, dentro de seu cadastro próprio de usuários. Em nenhuma hipótese a União (CNJ) poderá vir a ser responsabilizada por eventuais prejuízos nos quais os usuários incorram por terem falhado no processo de identificação daqueles com quem tenham firmado acordos.

Ao acessar o Sistema, os usuários devem estar cientes de que podem ocorrer instabilidades e/ou indisponibilidades que não serão, em hipótese alguma, causas de indenizações e/ou de compensações.

#### **CONFIDENCIALIDADE E SIGILO**

As informações registradas e armazenadas no Sistema serão consideradas sigilosas. Os usuários não estão autorizados a divulgar, em nenhuma hipótese, quaisquer informações a que tenham tido acesso durante o uso do Sistema, em razão do princípio da confidencialidade, ressalvado o conteúdo dos acordos eventualmente firmados.

#### **SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DE CONTAS**

O 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.

#### **ALTERAÇÕES NESTE TERMO DE USO**

O 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.

#### **CONTATO**

As dúvidas relativas à política de privacidade do Sistema de Mediação e Conciliação Digital podem ser sanadas pelo e-mail: [sistemasnacionais@cnj.jus.br](mailto:sistemasnacionais@cnj.jus.br)

#### **POLÍTICA DE PRIVACIDADE**





**ESTADO DO MARANHÃO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PROC.1349/2017**

Neste documento serão encontrados esclarecimentos acerca de quais informações são coletadas dos usuários do Sistema de Mediação e Conciliação Digital, bem como acerca do armazenamento e uso dos dados coletados.

A política de privacidade, definida em linhas gerais neste documento, é aplicável a quaisquer usuários do Sistema de Mediação e Conciliação Digital. A adesão ao Sistema é voluntária e não é recomendada para quem não concorde com referida política de privacidade.

### **Sobre a coleta de dados**

No Sistema de Mediação e Conciliação Digital, o próprio usuário, pessoa física, informa nome completo, filiação, data de nascimento, sexo, cidade, número de telefone e endereço eletrônico (e-mail). Se o usuário for pessoa jurídica, o respectivo representante deverá informar firma ou denominação, CNPJ, endereço, cidade, número de telefone e endereço eletrônico (e-mail).

### **Sobre o armazenamento e uso dos dados coletados.**

O CNJ não venderá, não alugará, não cederá nem de qualquer modo compartilhará as informações prestadas pelos usuários e armazenadas no Sistema de Mediação e Conciliação Digital, salvo nas hipóteses em que as informações armazenadas sejam requisitadas por ordens judiciais.

O Sistema de Mediação e Conciliação Digital não salva cookies em seu navegador.

### **Mudanças na política de privacidade**

Em caso de alteração nesta Política de Privacidade, os usuários serão notificados com publicação no sítio eletrônico do Sistema de Mediação Digital e em outros lugares adequados.

### **Contato e esclarecimento de dúvidas**

As dúvidas relativas à política de privacidade do Sistema de Mediação e Conciliação Digital podem ser sanadas pelo e-mail: [sistemasnacionais@cnj.jus.br](mailto:sistemasnacionais@cnj.jus.br).