



Bancos aderem a sistema do CNJ para mediar conflitos de clientes

Consumidores em busca de solução consensual de conflitos com bancos podem acessar o [Sistema de Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça](#). O sistema público e gratuito atende a queixas como falhas no atendimento bancário, operações financeiras equivocadas, cobrança indevida do cartão de crédito ou de taxas bancárias irregulares, entre outros, aproximando consumidores, bancos e empresas.

Os usuários precisam se cadastrar e fazer uma busca pela instituição com a qual deseja dialogar. Em seguida, haverá exemplos de mensagens para facilitar o relato pelo usuário. A instituição bancária terá até 20 dias corridos para responder a solicitação de resolução de conflito e poderá entrar em contato diretamente com o consumidor, por meio de um telefone, ou pelo próprio sistema virtual.

Firmado entre as partes, o acordo poderá ser homologado por um magistrado, também por meio da plataforma digital. Nesse primeiro momento, o foco do trabalho é dirigido para questões ainda não judicializadas e, caso não se chegue a um acordo, uma mediação presencial será marcada e deverá ocorrer nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs).

A ideia é que as ações em andamento também passem a ser solucionadas de maneira digital ainda este ano. “O objetivo desse sistema é evitar a judicialização e facilitar a vida do cidadão que está insatisfeito com alguma dessas questões. Com o sistema, ele poderá, de qualquer lugar e em qualquer tempo, resolver um conflito, de maneira legal e definitiva”, explica André Gomma, juiz auxiliar da Presidência do CNJ

Em 2012, ano do último levantamento do CNJ sobre os 100 maiores litigantes, o setor público e os bancos foram apontados como os setores que lideravam a lista, respondendo, sozinhos, por 76% dos processos em tramitação. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Date Created

02/08/2016