

## ANEXO I

### **TERMO DE ADESÃO E COMPROMISSO AO PROGRAMA DE INTEGRAÇÃO DA PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO ESTADO DO PARANÁ**

A empresa fornecedora \_\_\_\_\_, abaixo signatária, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, com sede em \_\_\_\_\_, devidamente representada por \_\_\_\_\_, (doravante denominada signatária) declara que mantém cadastro como fornecedora de produtos ou serviços na plataforma Consumidor.gov.br, e manifesta, expressamente, seu interesse em aderir ao *Programa de Integração da Plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Paraná* (doravante denominado programa), declarando estar integralmente ciente e de acordo com os termos e condições previstos na Resolução n. 415/2023 - CSJEs, bem como com as seguintes disposições:

**A empresa signatária expressamente se declara ciente de que:**

a) o fluxo de trabalho instituído pelo programa faculta à parte reclamante, no início do processo, a realização de tentativa de solução consensual do conflito por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, em substituição à audiência inicial de conciliação;

b) o procedimento instituído pelo programa não será adotado quando houver pedido de tutela provisória pendente de análise no processo ajuizado pela consumidora ou pelo consumidor;

c) nos casos em que a parte reclamante manifestar interesse na submissão do conflito à plataforma Consumidor.gov.br, a audiência de conciliação preliminar será retirada de pauta e o processo permanecerá suspenso pelo prazo de 30 (trinta) dias, a fim de que seja cadastrada a reclamação pela consumidora ou pelo consumidor;

d) após o cadastro da reclamação pela consumidora ou pelo consumidor, a empresa signatária terá 10 (dez) dias para respondê-la, prazo em que poderá apresentar proposta de acordo;

e) findo o prazo de suspensão processual, a parte reclamante informará o resultado da tentativa de solução consensual no processo, podendo tal comunicação ser realizada, também, pela empresa signatária, por força do princípio da cooperação processual;

f) caso a parte reclamante comunique que a tentativa de negociação na plataforma Consumidor.gov.br restou infrutífera, a empresa signatária será citada para apresentar contestação no prazo de 15 (quinze) dias, salvo deliberação judicial em contrário;

g) se for noticiada a solução consensual do conflito por intermédio da plataforma Consumidor.gov.br, o acordo será homologado por sentença no respectivo processo, independentemente da citação da parte reclamada, caso a existência do processo tenha sido manifestada perante a plataforma.

**A empresa signatária se compromete a:**

a) responder todas as reclamações oriundas do programa e registradas em seu nome junto ao site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), dentro do respectivo prazo, envidando esforços para solução consensual sempre que possível e independentemente da judicialização do conflito;

b) interagir com o consumidor no ambiente do sistema, sem prejuízo do contato por outros canais, desde que observados os prazos estabelecidos para tanto;

c) investir esforços na efetiva resolução dos problemas apresentados pelas consumidoras e 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;

d) sempre que necessário, contatar a consumidora ou o consumidor com objetivo de obter informações complementares à composição do problema relatado, dentro do prazo concedido para análise da reclamação, utilizando-se do próprio sistema ou outros contatos fornecidos pela consumidora ou pelo consumidor em seu cadastro;

e) não considerar o ajuizamento de demanda judicial pela consumidora ou pelo consumidor como obstáculo para celebração de acordo por intermédio da plataforma;

f) manifestar ciência sobre a existência de processo judicial envolvendo o objeto da reclamação cadastrada pela consumidora ou pelo consumidor;

g) dispensar a sua citação, nos casos em que o acordo realizado por meio da plataforma for submetido à homologação judicial pela consumidora ou pelo consumidor no processo relativo ao objeto da reclamação cadastrada;

h) no ambiente da plataforma, apresentar à consumidora ou ao consumidor proposta de acordo em linguagem clara, direta e de fácil compreensão, especificando seu objeto, valor, forma e prazo de

cumprimento, sempre prejuízo de outras informações necessárias à adequada compreensão da proposta;

i) cumprir todas as propostas apresentadas pela empresa e aceitas pela consumidora ou pelo consumidor;

j) indicar à Supervisão-Geral do Sistema dos Juizados Especiais as prepostas ou os prepostos responsáveis pelo acompanhamento do projeto no âmbito da empresa e os respectivos canais de comunicação, informando eventuais alterações tão logo ocorram.

O presente Termo vigorará enquanto a Resolução n. 415/2023 - CSJEs estiver vigente.

Ao assinar o presente Termo, a empresa aceita todas as regras e condições contidas no instrumento.

Curitiba, *datado e assinado eletronicamente.*

---

**EMPRESA FORNECEDORA SIGNATÁRIA**