

## 01/08/2016 17:51 - CNJ: mediação de conflitos com bancos já pode ser feita pela internet

A partir desta segunda-feira (1º), casos envolvendo bancos públicos e privados poderão ser incluídos no Sistema de Mediação Digital. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as instituições bancárias já aderiram ao sistema, criado em maio deste ano. A ferramenta tem o objetivo permitir que sejam feitos acordos entre consumidores, instituições e empresas que estão distantes fisicamente, de maneira virtual.

Segundo informações do CNJ o sistema é público e gratuito. Para ter acesso, basta entrar no site do próprio [CNJ](#). Com o Sistema de Mediação, a pessoa que teve algum problema e que ainda não levou o caso para a Justiça pode tentar um acordo com o banco para solucionar o conflito existente.

Para fazer uso da ferramenta, a pessoa precisa entrar no site, buscar o banco com o qual pretende dialogar e relatar o caso. O banco terá 20 dias corridos para responder e o contato com o consumidor pode ser feito tanto pelo sistema quanto por telefone. Caso o conflito não seja solucionado, será feita uma mediação presencial entre as partes. De acordo com o conselho, os maiores bancos já aderiram à iniciativa e caso a instituição procurada pelo consumidor não esteja cadastrada, ao informar o nome do banco no sistema, a instituição será informada e convidada a aderir.

Inicialmente, o CNJ está priorizando as questões que ainda não foram levadas à Justiça e a ideia é que, ainda este ano, as ações que já estão em andamento possam ser solucionadas por meio do Sistema de Mediação Digital.

**Fonte:** Redação