



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS  
DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

**TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO Nº 009/2022-TJ**

**TERMO DE CONVÊNIO Nº 009/2022- TJ,**  
que entre si celebram o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS** e a **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, visando a concretização do **“PROGRAMA EMPRESA PARCEIRA DA JUSTIÇA”** **ATRAVÉS DE AÇÕES CONJUNTAS DE MÚTUO INTERESSE**, na forma abaixo.

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS - TJAM**, sediado na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, à Avenida André Araújo, s/nº, Aleixo, inscrito no CNPJ/MF sob nº 04.812.509/0001-90, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA**, brasileiro, casado, Magistrado, residente e domiciliado na Cidade de Manaus, Estado do Amazonas, portador da Carteira de Magistrado nº 185-TJ/AM e inscrito no CPF/MF sob nº 052.728.232-49, e pelo Presidente do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação da Corte (SISPEMEC), Desembargador **DÉLCIO LUIS SANTOS**, portador da Carteira de Magistrado nº 408/TJ-AM e inscrito no CPF nº 240.988.502-06, neste instrumento simplesmente denominado **TJAM**, e do outro lado, o **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, entidade de Direito Privado, com personalidade jurídica própria e sede e foro na cidade de São Paulo, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 00.280.273/0001-37, neste ato representado por seu Controller Financeiro **WON SAM JIN**, coreano, estado civil, com endereço comercial no

Município e Estado de São Paulo, na Avenida Doutor Chucri Zaidan, nº 1.240, 18º andar, Torre Diamond - VI. Cordeiro, São Paulo, CEP 04711-130, RNM F366090P, órgão emissor DIREX/PF, inscrito no CPF/MF sob o nº 111.163.631-19, resolvem celebrar o presente **Termo de Compromisso Público**:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente instrumento tem por objeto disciplinar o **Termo de Compromisso Público** firmado entre a **SAMSUNG** e o **TJAM**, no contexto do **“Programa Empresa Parceira da Justiça”**, através do aumento do número de acordos ou manutenção deste número de acordos, em que a **SAMSUNG** figure como parte, e implementação de ações

8

2



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS**

---

efetivas para difusão de uma cultura de paz por meio do tratamento adequado dos conflitos.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS DO TJAM**

---

**2.1.** O **TJAM** se compromete a efetivar as seguintes medidas de ordem prática:

- a) Fornecer à **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA** que subscreve o presente termo as informações necessárias à concretização do Termo de Compromisso Público por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec);
- b) Utilizar os os canais de relacionamento apresentados e desenvolvidos pela **SAMSUNG**, para uso exclusivo do Poder Judiciário, no intuito de aumentar a resolutividade extrajudicial, e por via de consequência a diminuição de demandas judiciais, munidos da documentação necessária (CPF, RG do consumidor, Nota Fiscal, Ordem de Serviço se houver, Comprovante de residência):

**I. CONTATO EXCLUSIVO JUDICIÁRIO:**

4000-1270 e 0800 9412 370

**II. ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA:**

Avenida João Carlos da Silva Borges, n. 1240  
Vila Cruzeiro – CEP 04726-002  
São Paulo – SP

- c) O **TJAM** apoiará institucionalmente a organização de eventos públicos para a troca de experiências entre Empresas ou Grupos Empresariais aderentes, orientados à divulgação de boas práticas, políticas de *compliance* e métodos adequados de resolução de conflitos;
- d) Fornecer o selo estilizado, nos termos da Portaria de regência.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DOS COMPROMISSOS DA SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA.**

---

**3.1.** A **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, que subscreve o presente Termo de Compromisso Público, se compromete também em implementar as seguintes ações visando a difusão de uma cultura de paz por meio do tratamento adequado dos conflitos:

**3.1.1. Implementação de canal de atendimento exclusivo ao Tribunal através dos números 4000-1270 e 0800 9412 370.**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS**

---

Este canal direto de atendimento ao judiciário pode ser acionado e utilizado de Segunda à Sexta das 9h às 18h para entendimento de demandas consumeristas recebidas pela Tribunal que precisem de auxílio ou direcionamento do consumidor por parte da empresa.

**3.1.2. Treinamento de prepostos que representam a empresa em audiências de conciliação.**

Esta ação consiste em treinar os prepostos que representam a empresa em audiências para que, mesmo não havendo qualquer proposta de acordo no caso, o preposto indique local ou contato em que o consumidor pode resolver sua demanda, esclarecendo ao consumidor os motivos do não atendimento de sua demanda e o direcionando aos canais oficiais da empresa e/ou indicando rede autorizada de Assistência Técnica.

**3.1.3. Compromisso do método de composição para com os consumidores.**

A **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, que subscreve o presente Termo de Compromisso Público, tendo em vista o seu potencial nacional que representa uma considerável fatia do mercado, e, considerando ainda o reduzido número de processos no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Amazonas, participará do Programa com a finalidade de utilização de métodos autocompositivos, no intuito de aumentar o número de resolutividade no pré-processual, e por via de consequência diminuir o encaminhamento de demandas às Varas Cíveis e Juizados Especiais.

**3.1.4.** A cada 6 (seis) meses contados da data de publicação do Termo de Compromisso, ou excepcionalmente dentro do prazo pactuado pelas partes, a **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, deverá apresentar até o trigésimo dia subsequente ao dia do vencimento do semestre correspondente, o Relatório de Ações contendo o desenvolvimento das atividades que praticou bem como os resultados alcançados ou a justificativa pelo qual não se implementou conforme planejado a fim de ser avaliado pelo comitê gestor.

**3.2.** A Empresa ou Grupo Empresarial perderá o selo quando:

- I – Não demonstrar adoção de medidas que viabilizar o aumento da resolutividade e/ou informação ao consumidor no âmbito do NUPEMEC/CEJUS;
- II - Não apresentar o Relatório Semestral de Ações, sem justificção;

*g*

*l*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  

---

**DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS**

**III** - Não cumprir os prazos de apresentação de dados e Relatório de Ações, de que tratam os incisos II e III do Art. 4º e o §2º do Art.8º da Portaria Conjunta 8/2021 do TJAM, por 2 (duas) vezes consecutivas sem justificção;

**IV** - A Empresa ou Grupo Empresarial estiver notoriamente envolvida em escândalos relacionados à reputação duvidosa;

**V** - Ficar comprovada a má-fé na prestação dos dados e Relatório de Ações a que se refere ao Art. 4º e o §2º do Art.8º da Portaria Conjunta 8/2021; ou

**VI** – Verificadas situações não previstas na Portaria Conjunta 8/2021 do TJAM, observado o contido no parágrafo abaixo.

**§1º** - No caso do inciso I, havendo justificção pelo não cumprimento da meta, e nos casos dos incisos II a VI o Comitê Gestor decidirá sobre a manutenção no programa ou o encerramento, por decisão fundamentada.

**3.2.2.** A perda do Selo incidirá na rescisão do presente Termo de Compromisso Público, devendo a Empresa ou Grupo Empresarial suspender imediatamente sua utilização em qualquer documento ou divulgação, sob pena de responsabilidade.

**CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

**4.1.** O presente Termo de Compromisso Público vigorará por 01 (um) ano, a partir da data de publicação, podendo ser rescindido a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias. Neste caso a **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA** perderá imediatamente o selo estilizado concedido no momento da assinatura deste termo.

**CLÁUSULA QUINTA – DAS CONTROVÉRSIAS**

**5.1.** As questões oriundas deste Termo de Compromisso Público, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão resolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e de acordo, os partícipes, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de testemunhas abaixo, para que produza os efeitos jurídicos legais, em juízo e fora dele.

5



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS**  
**DIVISÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS**

---

Manaus/AM, 11 de março de 2022.

\_\_\_\_\_  
**Desembargador DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA**  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas

\_\_\_\_\_  
**Desembargador DÉLCIO LUIS SANTOS**  
Presidente do Sistema Permanente de Mediação e Conciliação do TJAM

\_\_\_\_\_  
**WON SAM JIN**  
Diretor de Controladoria

**TESTEMUNHAS:**

Nome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

C. I.: \_\_\_\_\_

C. I.: \_\_\_\_\_

