



CÂMARA DE MEDIAÇÃO RACIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

REGULAMENTO DE MEDIAÇÃO

A Câmara de Mediação Racial nas Relações de Consumo nasce com a vocação de promover o diálogo, a equidade racial e o tratamento de conflitos discriminatórios, desenvolvendo suas atividades a partir de dois propósitos centrais: a prevenção e a resolução de conflitos com viés racial ou análogos.

A atuação preventiva ocorre por meio de iniciativas educativas, consultivas e formativas, incluindo treinamentos, capacitações e consultorias relacionadas à temática racial e à promoção de práticas antidiscriminatórias e antirracistas. Já a atuação resolutiva consiste no tratamento adequado dos aspectos civis dos conflitos instaurados, mediante a utilização da mediação facilitativa com enfoque restaurativo. Nesse contexto, o presente Regulamento dispõe exclusivamente sobre os procedimentos de mediação realizados pela Câmara.

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1. A mediação é um método autocompositivo de solução de conflitos por meio do qual um terceiro imparcial, denominado mediador, sem poder decisório, auxilia e estimula as partes a identificarem interesses e construírem, de forma consensual e voluntária, soluções para o conflito.

1.1.1. O procedimento de mediação fundamenta-se no diálogo, no acolhimento, na escuta ativa e na compreensão mútua, promovendo o protagonismo das partes na formação de acordos que atendam aos seus interesses e necessidades.

1.1.2. O procedimento disciplinado neste Regulamento será conduzido em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e o Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que reconhecem a mediação como instrumento de tratamento de conflitos, incentivando sua utilização tanto na esfera judicial quanto extrajudicial.

1.2. A Câmara de Mediação Racial nas Relações de Consumo tem por finalidade promover o tratamento adequado de conflitos consumeristas que envolvam aspectos discriminatórios com viés racial ou análogos, assegurando um ambiente seguro, qualificado, respeitoso e humanizado para o diálogo entre consumidores e empresas.

1.2.1. Entende-se por aspectos discriminatórios análogos aqueles que, embora não decorram diretamente de discriminação racial expressa, estejam relacionados a práticas de exclusão, estigmatização, tratamento desigual, constrangimento,



violência simbólica ou violações à dignidade da pessoa humana fundadas em marcadores sociais, identitários, étnicos, culturais ou correlatos, especialmente quando produzirem impactos semelhantes aos decorrentes da discriminação racial nas relações de consumo.

1.2.1.1. Incluem-se, exemplificativamente, situações envolvendo abordagens seletivas ou vexatórias; tratamento diferenciado em razão da aparência, origem, condição social, identidade étnica ou cultural; constrangimentos em procedimentos de segurança ou atendimento; negativa discriminatória de acesso, permanência ou prestação de serviços; bem como outras condutas que produzam efeitos discriminatórios ou atentatórios à dignidade do consumidor.

1.2.1.2. A caracterização das situações previstas neste item observará as circunstâncias do caso concreto e os impactos produzidos na relação de consumo.

1.3. O procedimento de mediação será conduzido com fundamento:

I – Na legislação aplicável à mediação;

II – Nos princípios da autonomia da vontade, voluntariedade, imparcialidade, confidencialidade, informalidade e boa-fé;

III – Na promoção de práticas antidiscriminatórias e de equidade racial nas relações de consumo.

2. ESCOPO E LIMITES DE ATUAÇÃO

2.1. A Câmara de Mediação Racial não atua na esfera penal. Quando o conflito envolver fatos com repercussão penal, sua atuação limita-se aos aspectos cíveis decorrentes do conflito, observados os princípios e fundamentos dispostos no item 1.3 deste regulamento.

2.2. A participação no procedimento de mediação é voluntária, cabendo às partes decidirem livremente pela sua instauração, continuidade e encerramento, bem como pela construção das soluções aplicáveis aos aspectos cíveis do caso.

2.3. A atuação da Câmara não substitui, não interfere e nem impede a atuação dos órgãos estatais competentes na apuração de eventual ilícito penal, não exercendo função de investigação, acusação ou sanção.

2.4. Caberá ao Estado dar seguimento à persecução penal, quando cabível, de forma independente do procedimento de mediação.

3. REQUERIMENTO DE MEDIAÇÃO E TRIAGEM



3.1. Qualquer parte interessada, seja consumidor(a) ou empresa, poderá solicitar a abertura do procedimento por meio de requerimento escrito.

3.2. O procedimento de mediação será iniciado mediante requerimento de uma ou de ambas as partes interessadas, o qual deverá conter, ressalvado o disposto no item 4:

I – Nome e qualificação das partes, com endereço, e-mail e telefones atuais;
II – Nome dos advogados das partes, caso estejam representadas, juntamente com suas procurações;

III – Descrição objetiva dos fatos, com indicação de data, local e pessoas envolvidas;

IV – Informação sobre a existência de processo judicial, administrativo, arbitral ou denúncia em órgão de defesa do consumidor relacionados ao mesmo fato;

V – Autorização expressa e específica para o tratamento dos dados pessoais necessários ao procedimento, inclusive dos dados pessoais sensíveis relativos à origem racial ou étnica, nos termos do art. 11, I, da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

VI – Se possível, documentos pertinentes, tais como notas fiscais, registros de atendimento, comunicações, gravações, boletins de ocorrência e manifestações junto a órgãos de defesa do consumidor.

3.2.1. Eventual ausência ou insuficiência de informações poderá ser suprida na etapa de triagem, mediante diligência da Câmara junto à parte requerente.

3.3. A Câmara poderá receber demandas envolvendo a Administração Pública, cuja admissibilidade e processamento dependerão de validação prévia da Câmara.

3.4. Os casos submetidos à Câmara serão analisados por meio de protocolo de triagem, que terá por finalidade:

I – Verificar a adequação do caso ao escopo da Câmara;

II – Indicar mediador(a) com formação compatível, incluindo capacitação em letramento racial.

3.4.1. A triagem acontecerá no prazo máximo de 3 (três) dias úteis e o retorno será dado por e-mail à parte requerente.

3.4.2. Caso haja recusa do caso pela Câmara, haverá apresentação de retorno com justificativa e possibilidade de pedido de reconsideração fundamentada. O pedido de reconsideração será analisado no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos.

3.5. Admitido o caso na triagem, a Câmara comunicará a outra parte em até 3 (três) dias úteis, por meio de e-mail ou de canal previamente indicado, encaminhando



informações sobre a Câmara, o presente regulamento e os elementos essenciais do conflito relatado.

3.5.1. A parte convidada deverá manifestar-se sobre a aceitação da mediação no prazo de 10 (dez) dias corridos contados do recebimento da comunicação.

3.5.2. Empresas parceiras da Câmara poderão indicar previamente interlocutor preferencial — jurídico, ouvidoria, compliance ou área equivalente — para receber as comunicações de novos casos.

3.5.3. O silêncio ou a recusa fundamentada da parte convidada não impede nova tentativa de mediação no futuro, em caso de superveniência de novos elementos, e será registrado no histórico do caso para fins estatísticos institucionais, observada a confidencialidade prevista no item 7.5.

3.5.4. Aceita a mediação por ambas as partes, a Câmara dará seguimento à indicação do(a) mediador(a), nos termos do item 4.

3.6. As partes poderão participar da mediação acompanhadas de advogado, sem que a ausência de representação jurídica de uma ou ambas as partes impeça a realização das sessões ou a celebração de acordo.

4. CANAL SEGURO DE MEDIAÇÃO NÃO IDENTIFICADA

4.1. A Câmara disponibilizará para empresas parceiras canal externo, seguro e contínuo de escuta destinado ao recebimento de relatos de conflitos com viés racial ou análogo, nos termos do item 1.2, com possibilidade de tratamento sem identificação do relatante.

4.1.1. O acesso ao canal não constitui, por si só, instauração de procedimento de mediação.

4.1.2. O canal é acessível ao público consumidor das empresas participantes e, quando assim previsto em instrumento firmado com a empresa parceira, a seus colaboradores, terceiros e prestadores de serviço.

4.2. Para os fins deste Regulamento, distinguem-se de acordo com os graus de identificação:

I – Relato anônimo: aquele em que o relatante não se identifica perante a Câmara;

II – Relato de identidade reservada: aquele em que o relatante se identifica perante a Câmara e não autoriza a revelação de sua identidade à empresa.

4.3. Conforme a manifestação do relatante, o relato poderá ser tratado como:

I – Registro não identificado: mero registro, sem instauração de procedimento e sem comunicação individualizada à empresa, destinado à composição dos relatórios institucionais anonimizados;



II – Mediação não identificada: instauração de procedimento perante a empresa, preservada a não revelação da identidade do relatante;

III – Mediação identificada: procedimento regido pelos itens 3 e 5 a 10, mediante autorização expressa do relatante.

4.3.1. O relato anônimo comporta exclusivamente a modalidade do inciso I.

4.3.2. A escolha da modalidade cabe exclusivamente ao relatante, que poderá alterá-la a qualquer tempo, com efeitos apenas prospectivos.

4.4. Ao relato submetido ao canal não se aplicam os incisos I e II do item 3.2, observados os demais requisitos no que couber.

4.4.1. A admissão da mediação não identificada depende de o relato conter elementos mínimos que permitam à empresa apurar o ocorrido sem identificar o relatante, tais como data aproximada, unidade ou estabelecimento, descrição da conduta e circunstâncias do atendimento.

4.4.2. A triagem observará o prazo do item 3.4.1 e as diligências complementares serão realizadas pelo próprio canal, preservada a não identificação.

4.5. Admitido o relato, a Câmara convidará a empresa a participar da mediação não identificada, encaminhando descrição descaracterizada dos fatos, da qual serão suprimidos os elementos que possam, direta ou indiretamente, revelar a identidade do relatante.

4.5.1. A empresa deverá manifestar-se no prazo do item 3.5.1.

4.5.2. A recusa da empresa será comunicada ao relatante de forma objetiva e sem juízo de valor, e integrará o histórico do caso para fins estatísticos.

4.6. A mediação não identificada observará as diretrizes do item 7.1 e, ainda:

I – será conduzida por meio de sessões individuais alternadas, sem sessão conjunta, salvo autorização expressa do relatante;

II – o(a) mediador(a) não representa o relatante, não formula pretensão em seu nome e não emite juízo sobre a procedência dos fatos narrados.

4.7. O acordo em mediação não identificada terá por objeto medidas de natureza sistêmica, preventiva, educativa e reparatória coletiva, na forma do item 9.2.1.1.

4.7.1. Enquanto não houver identificação do relatante, o instrumento firmado terá natureza de compromisso de medidas assumido pela empresa perante a Câmara, não se lhe aplicando os efeitos previstos no item 9.2 quanto à formação de título executivo.



4.8. Os dados e documentos aptos a identificar o relatante permanecerão sob custódia restrita da Universidade, com acesso limitado ao(à) mediador(a) designado(a) e à equipe técnica responsável, e não serão compartilhados com a empresa, ainda que solicitados.

4.9. A qualquer tempo, mediante autorização expressa e específica, o relatante poderá autorizar sua identificação, passando o procedimento a reger-se integralmente pelos itens 3 e 5 a 10, aproveitados os atos já praticados.

4.9.1. Revelada a identidade, não é possível o retorno à modalidade não identificada no mesmo procedimento.

4.10. A não identificação não obsta a comunicação prevista nos incisos II e III do item 7.5, hipótese em que será revelado apenas o estritamente necessário, informando-se previamente o relatante sempre que possível.

5. O(A) MEDIADOR(A)

5.1. A Câmara mantém o compromisso de compor seu quadro de mediadores observando a diversidade racial e étnica brasileira, com no mínimo 50% de mediadores(as) negros(as).

5.2. O(a) mediador(a) indicado(a) pela Câmara integra seu corpo de especialistas, sendo selecionado(a) com base em critérios técnicos, letramento racial, experiência e aderência às especificidades do caso, assegurando independência e qualidade na condução do procedimento.

5.2.1. A Câmara indicará o(a) mediador(a) às partes por meio do canal de comunicação disponibilizado, preferencialmente por e-mail.

5.2.2. O(a) mediador(a) está obrigado a declarar, antes do início do caso, qualquer fato que possa gerar dúvida sobre sua imparcialidade.

5.2.3. As partes poderão apresentar objeção fundamentada à indicação do(a) mediador(a) antes do início do processo de mediação, em caso de impedimento ou suspeição.

6. ENGAJAMENTO E TERMO DE MEDIAÇÃO

6.1. Antes da primeira sessão de mediação, o(a) mediador(a) realizará contato remoto, individual, com as partes, com o objetivo de promover o engajamento no tratamento do conflito:

I – Explicar o funcionamento da mediação e o papel da Câmara;

II – Alinhar expectativas, condutas éticas necessárias e esclarecer dúvidas;

III – Informar sobre a forma de participação;



IV – Reforçar diretrizes de respeito, diálogo, escuta e colaboração.

6.2. Na sessão de engajamento, será assinado o Termo de Mediação por todos os participantes, contendo as condições e regras do procedimento.

7. PROCEDIMENTO DE MEDIAÇÃO

7.1. São diretrizes obrigatórias do procedimento, em razão de sua natureza:

I – Será realizada sessão individual com o consumidor (cáucus inicial), antes de qualquer sessão conjunta, para acolhimento, esclarecimentos sobre o procedimento e avaliação de eventual risco de revitimização;

II – É assegurado ao consumidor o direito de não estar fisicamente ou virtualmente em sala com a parte indicada como ofensora, mediante adoção de sessões alternadas sempre que assim solicitar;

III – É vedada, durante as sessões, qualquer conduta destinada a invalidar, deslegitimar ou constranger a percepção do consumidor acerca do caráter discriminatório do fato narrado, sem prejuízo da legítima manifestação das partes de apresentar sua versão dos fatos e das circunstâncias materiais do ocorrido;

IV – É vedado o uso de linguagem ou de pressupostos que reforcem estereótipos raciais, ainda que em tom conciliatório.

7.1.1. O(a) mediador(a) zelará pela observância destas diretrizes e poderá suspender a sessão sempre que entender necessário para preservar a dignidade das partes.

7.2. O procedimento será conduzido em até 3 (três) sessões de mediação, podendo ser ampliado nos termos deste regulamento.

7.2.1. Para fins de contagem, será considerada a primeira sessão de mediação após a reunião de engajamento e a assinatura do Termo de Mediação.

7.2.2. A realização de sessões adicionais poderá ser solicitada por:

I – Uma ou de ambas as partes; ou

II – Recomendação do(a) mediador(a).

7.2.3. A autorização de sessões adicionais será avaliada e concedida pela Câmara com anuência de todas as partes.

7.3. As sessões de mediação serão realizadas, preferencialmente, de forma remota.

7.3.1. Excepcionalmente, poderão ocorrer de forma presencial, na Universidade Zumbi dos Palmares ou no escritório Faleck & Associados, de acordo com a disponibilidade dos espaços e do(a) mediador(a).



7.3.2. Todas as sessões contarão com a participação do(a) mediador(a), das partes envolvidas e de seus representantes legais, quando houver.

7.4. Todas as partes participantes das sessões deverão possuir poderes de representação, negociação e celebração de acordo.

7.5. O procedimento de mediação é confidencial, abrangendo documentos, declarações e informações compartilhadas durante as sessões, vedada sua utilização como prova em qualquer processo, judicial ou administrativo, salvo:

I – Manifestação expressa em sentido diverso, por todas as partes envolvidas;

II – Previsão expressa em lei ou decisão judicial;

III – Risco iminente à integridade física ou à vida de qualquer pessoa, hipótese em que a Câmara comunicará às autoridades competentes o estritamente necessário para prevenção do dano.

7.5.1. O dever de confidencialidade vincula a Câmara, o(a) mediador(a), as partes, seus advogados, terceiros eventualmente convidados e qualquer pessoa que tenha tido acesso ao procedimento, e subsiste após o seu encerramento.

7.6. O procedimento de mediação fundamenta-se na abordagem facilitativa com enfoque restaurativo e na promoção de um espaço inclusivo para todas as partes, assegurando o respeito à diversidade de raça, orientação sexual, gênero, religião, idade, deficiência e etnia.

8. MEDIAÇÃO MULTIPARTES

8.1 A Câmara poderá admitir a realização de mediações multipartes, especialmente em controvérsias que envolvam múltiplos consumidores, interesses coletivos, danos de natureza difusa ou coletiva, termos de ajustamento de conduta, ações coletivas ou outras situações de elevada complexidade relacional e institucional.

8.2. Nas hipóteses de mediação multipartes, a Câmara definirá o rito procedimental aplicável ao caso concreto, observadas as particularidades da controvérsia, a complexidade da relação jurídica, o número de participantes envolvidos, a necessidade de representatividade adequada das partes e as disposições da legislação aplicável.

8.2.1. A Câmara poderá estabelecer regras procedimentais específicas para a condução da mediação multipartes, incluindo critérios de participação, representação, divisão de custos, formação de grupos representativos, calendário procedimental, participação de órgãos e instituições públicas ou privadas e eventual homologação judicial dos acordos celebrados.

9. O ACORDO E AS HIPÓTESES DE ENCERRAMENTO



9.1. O procedimento será encerrado:

I – Pela celebração de acordo;

II – Por manifestação de uma ou de ambas as partes indicando não desejar prosseguir;

III – Pela ausência de consenso;

IV – Por decisão fundamentada do(a) mediador(a), com ciência da Câmara.

9.2. Em caso de acordo, este será reduzido a termo e se tornará título executivo extrajudicial, homologável judicialmente a pedido das partes.

9.2.1. Sempre que pertinente, o acordo poderá contemplar medidas de natureza reparatória, educativa, inclusiva e preventiva, adequadas às particularidades do caso concreto e voltadas à promoção de práticas antidiscriminatórias.

9.2.1.1. Sem prejuízo de outras medidas consensualmente ajustadas pelas partes, o acordo poderá prever, exemplificativamente: retratação pública ou privada; treinamentos e ações de letramento racial; ajustes em protocolos internos de recepção, de segurança e de atendimento; criação ou aprimoramento de canais internos de denúncia; contratação de auditoria externa; bem como outras iniciativas destinadas à prevenção e ao enfrentamento de práticas discriminatórias.

9.3. Na ausência de acordo, as partes encerrarão o procedimento de mediação mediante assinatura do Termo de Encerramento.

9.4. A confidencialidade não se aplica à formalização do documento final da mediação, seja o Termo de Acordo, seja o Termo de Encerramento sem acordo, exceto quando houver convenção entre as partes ou determinação legal de sigilo.

10. CUSTOS DA MEDIAÇÃO

10.1. Os custos da mediação serão definidos anualmente de acordo com a política de custos da Câmara divulgada no *site* da Câmara.

10.2 Os custos das mediações serão integralmente arcados pela empresa participante, com exceção, da mediação multipartes em que pode ser estipulada outra estrutura de divisão de custos.

11. PRESTAÇÃO DE CONTAS

11.1. A Câmara divulgará relatórios institucionais com dados consolidados e anonimizados, respeitada a confidencialidade dos procedimentos.



12. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

12.1. O tratamento de dados pessoais no âmbito da Câmara observa integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e demais normas aplicáveis, em especial em relação aos dados pessoais sensíveis relativos à origem racial ou étnica.

12.2. Para os fins do procedimento, a Universidade Zumbi dos Palmares atua na qualidade de controladora dos dados pessoais coletados das partes, sem prejuízo das responsabilidades dos demais agentes de tratamento envolvidos.

12.3. O tratamento dos dados pessoais sensíveis terá por base legal o consentimento expresso e específico das partes, na forma do art. 11, I, da LGPD, somado, no que cabível, à execução de procedimento de resolução de conflitos.

12.4. Os dados pessoais serão utilizados exclusivamente para as finalidades do procedimento e para a produção de relatórios institucionais com dados anonimizados, na forma do item 11.

12.5. Os dados serão retidos pelo prazo necessário ao cumprimento das obrigações legais e regulatórias da Câmara, em qualquer caso por prazo não inferior a 5 (cinco) anos contados do encerramento do procedimento, salvo determinação legal ou judicial diversa.

12.6. Os titulares poderão exercer todos os direitos previstos no art. 18 da LGPD, mediante solicitação à Câmara de Mediação Racial.

12.7. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, a Câmara adotará as medidas de contenção cabíveis e comunicará a ANPD e os titulares afetados nos termos da legislação.

13. RELAÇÃO COM A VIA JUDICIAL E ARBITRAL

13.1. O procedimento de mediação poderá ser instaurado antes, durante ou após processo judicial ou arbitral.

13.2. A existência de processo judicial ou arbitral não impede a mediação, mediante concordância das partes.

13.3. O(a) mediador(a) fica impedido(a) de atuar como testemunha em processos relacionados ao conflito mediado.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS



14.1. O presente Regulamento entra em vigor no dia 17 de agosto de 2026, aplicando-se aos procedimentos de mediação instaurados a partir de então.

14.2. A Câmara poderá promover alterações neste Regulamento, mediante deliberação interna, sendo que as alterações promovidas não prejudicarão os procedimentos já instaurados, que permanecerão regidos pela versão vigente à época de sua instauração, salvo deliberação diversa das partes envolvidas e concordância da Câmara.

14.3. Os casos omissos serão resolvidos pela Câmara