

Evento gratuito no dia 15 de março tem como tema as principais tendências regulatórias do Direito do Consumidor

Com crescimento de 16% previsto para 2019, o comércio eletrônico deve atingir faturamento de R\$ 79,9 bilhões esse ano. T tamanha expansão gera para as empresas o desafio de gerenciar com eficácia essa importante plataforma de vendas e lidar com o consumidor digital, que tem um perfil crítico, exigente e pesquisador. São usuários que costumam pesquisar previamente antes de comprar, levam em consideração a opinião de outros compradores e compartilham suas próprias impressões, além de estar atento às diversas novidades do setor.

Para discutir o futuro das relações consumeristas, o **PG Advogados** em parceria com a **FIA**, promovem no próximo dia 15 de março, evento gratuito sobre as principais tendências regulatórias na área do Direito do Consumidor.

Ao todo são quatro painéis sobre temas que incluem novas legislações de proteção de dados dos consumidores, privacidade e cibersegurança de quem consome pela internet. “As empresas que nasceram na era da internet já possuem infraestrutura de segurança na compra, mas agora possuem o desafio lidar com a infinidade de dados coletados, de forma a garantir também maior privacidade ao cliente. É sobre isso que iremos discutir nesse evento”, explica Ellen Gonçalves, sócia-fundadora do PG Advogados. O painel sobre a legislação de privacidade de dados será dividido com a também sócia do PG Advogados e especialista em Direito Digital, Patricia Peck.

Outra discussão que promete reter a atenção dos presentes trata da telemedicina. Embora mundialmente a regulamentação já exista há 20 anos, no Brasil a discussão está apenas começando. “A telemedicina já é uma realidade em vários mercados e o Brasil, que possui dimensões continentais, poderá ampliar o acesso a médicos especialistas em locais bastante remotos. Mas, para que o uso da tecnologia seja realmente eficaz, será preciso discutir os principais pontos de implantação para não ferir a privacidade do paciente”, ressalta Leandro Bissoli, sócio do PG Advogados. Para compor esse painel, foi convidada Juliana Pereira, diretora executiva da Qualicorp.

O uso da Inteligência Artificial avança no atendimento aos consumidores, trazendo às empresas o desafio de oferecer informações de qualidade, sem perder a segurança de vista. Para discutir o tema, Rodrigo Vieira, sócio do escritório, junta-se a André Luiz Lopes dos Santos, Diretor da Autorall e Consultor PG Advogados, para trazer estudos e questões enfrentadas pelo mercado neste assunto. “Implantar ou não tecnologias como machine learning e chatbots ainda gera insegurança nas empresas. E queremos colocar as principais tendências regulatórias que afetam a área”, fala Rodrigo.

Os meios alternativos de soluções de conflitos em relação à tradicional judicialização das relações de consumo já é uma realidade para as empresas, escritórios e legaltechs dedicadas a este core, ou pelo menos um objetivo. Depois de 20 anos do Código de Defesa do Consumidor e da regulação específica do setor é clara a evolução das ferramentas e soluções disponibilizadas ao mercado. Mas, temos conseguido vencer o Justice Gap? Realmente estamos focados em solucionar os conflitos e evitar novos? Os números demonstram que a judicialização tem sido impactada positivamente? Quais as tendências nacionais e internacionais? As empresas que fornecem produtos e serviços ao consumidor final reconhecem a importância estratégica da solução, identificação e prevenção de conflitos? É sobre isso que o sócio do PG Advogados, Gustavo Pinhão Coelho e Alexandre Viola, fundador da Justto, plataforma de negociação online com inteligência artificial embarcada, falam no último painel do dia. “Quando existe uma estratégia de resolução inteligente de conflito, a empresa consegue reduzir custos de ações indenizatórias e reduz o volume de reclamações, além de fidelizar os seus clientes”, destaca Gustavo.

AGENDA

- 8h30: Credenciamento

1º Painel: O direito do consumidor e a LGPD – Lei geral de proteção de dados

- Ellen Gonçalves Pires (PG Advogados) e Patricia Peck (PG Advogados).

2º Painel: A regulamentação das teleconsultas e seus impactos no dia-a-dia dos consumidores de planos de saúde

- Juliana Pereira (Diretora Executiva da Qualicorp) e Leandro Bissoli (PG Advogados).

3º Painel: O uso da inteligência artificial no atendimento aos consumidores

- Rodrigo de Campos Vieira (Sócio do PG Advogados) e André Luiz Lopes dos Santos (Diretor Autoral e Consultor PG)

4º Painel: Resolução de conflitos

- Alexandre Viola (Justto) e Gustavo Pinhão Coelho (PG Advogados)

13h - Encerramento

SERVIÇOS

DATA: 15.03.2019

HORÁRIO: das 8:30h às 13h

LOCAL: UNIDADE EDUCACIONAL FIA - NAÇÕES UNIDAS

Avenida Doutora Ruth Cardoso, 7.221 Pinheiros

INFORMAÇÕES: eventos@fia.com.br | fia.com.br

INSCRIÇÕES: <http://www1.fia.com.br/conteudo/2019/palestra-consumidor-digital-tendencias-regulatorias/>

ASSISTIR ONLINE:

<https://www.eventials.com/FIA/palestra-consumidor-digital-tendencias-regulatorias/>

Fonte: Silvia Curado, em 12.03.2019.