

Evento abordará formas de adesão à plataforma Consumidor.gov.br

A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública realiza, nesta segunda-feira (18), às 14 horas, o terceiro workshop da Comissão Especial de Métodos Alternativos de Solução de Litígios, do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. O evento irá debater as formas de adesão à plataforma Consumidor.gov.br e o melhor uso da ferramenta pública de solução de conflitos. O evento será transmitido pelo canal do Ministério da Justiça e Segurança Pública no YouTube.

O workshop, cujo término está previsto para às 16h30, irá discutir, também, sobre temas, como índices de êxito e adequação das respostas na plataforma Consumidor.gov.br. Entre os palestrantes estão servidores da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e de órgãos como Procons, Defensoria Pública e Agências Reguladoras. Representantes da magistratura, de entidades civis e de instituições financeiras também acompanharão o debate.

Plataforma

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito, que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela Internet.

A principal inovação da ferramenta está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente. Assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem nenhum prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

Para acompanhar o workshop, [**clique aqui.**](#)

LIVE

Comissão Especial sobre Métodos Alternativos de Solução de Litígios

WORKSHOP

Origem e Experiências do *Consumidor.gov.br*

 YouTube / JUSTICAGOVBR

Data: 18.10 (segunda-feira)

Horário: 14h às 16h30

14h | Abertura

14h00: Juliana Oliveira Domingues – Secretária Nacional do Consumidor.

14h05: Fernanda Simões Barros – Relatora da Comissão Especial de Métodos Alternativos de Solução de Litígios do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

Diagnóstico do Consumidor.gov, abordando adesões de fornecedores, índices de êxito e adequação das respostas

14h10: Cristiano Mendes Rodrigues – Coordenador-Geral do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (SINDEC).

14h25: Claudia Silvano – Diretora do Procon Estadual do Paraná.

14h40: Antônio Cintra – Defensor Público do Distrito Federal.

14h55: André Ruelli – Superintendente da Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública da ANEEL.

15h10: Clarissa Costa Lima – Juíza do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

15h25: Amaury Martins Oliva – Diretor de Sustentabilidade, Cidadania Financeira, Relações com o Consumidor e Autorregulação da Febraban.

15h40: Claudio Pires Ferreira – Presidente do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC.

15h55: Lorena Tamanini – Ex Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

16h10: Jacqueline Lippi – Consultora Jurídica da Fecomércio Rio de Janeiro.

16h25 | Encerramento

16h25: Fernanda Simões Barros – Relatora da Comissão Especial de Métodos Alternativos de Solução de Litígios do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor.

Fonte: Ministério da Justiça e Segurança Pública, em 18.01.2021