



Advogado deve atuar na relação entre empresa e consumidor na rede

29/10/2014

Tornou-se quase essencial para empresas que querem melhorar sua imagem com os consumidores ter perfis nas redes sociais. Mas enquanto os conselhos sobre como criar e manter um diálogo com os consumidores no Facebook, Twitter ou Instagram partem da equipe de marketing, a condução de conflitos que aparecem naturalmente com essa maior exposição é um campo para trabalhadores do Direito.

“Se o cliente não está satisfeito e encontra nas redes sociais um canal rápido e eficaz para resolver o seu problema, ele o usa e a imagem da empresa acaba sendo prejudicada”, alerta o advogado Marcelo Tostes, sócio do escritório que leva seu nome. A palavra de ordem nesses casos é conciliar.

A solução do problema por conciliação, aliás, é, segundo Tostes, “garantia de fidelização”. Marília Lins Oliveira, do mesmo escritório lembra que o contato nas redes sociais ajuda a evitar que o problema chegue primeiro no Procon ou na Justiça. “Para uma empresa ter êxito nas conciliações, é indispensável investir nos profissionais e formar uma equipe de gerenciamento de conflitos e em tecnologia”, ensina a advogada.

Os dois profissionais participarão do “Encontro Nacional Contencioso de Massa: Gestão Estratégica x Desafios”, que acontece em São Paulo, nesta sexta-feira (31/10) . Tostes falará do novo perfil do consumidor, ao lado de Alexandre Guarita, diretor jurídico e de *compliance* da Samsung na América Latina. Marília vai abrir o evento.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2014-out-29/advogado-atuar-relacao-entre-empresa-consumidor-rede/>