



PROGRAMA

I SEMINÁRIO

**OMBUDSMAN COMO FORMA DE DESJUDICIALIZAÇÃO  
DOS CONFLITOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO**

12 e 13 de setembro  
Superior Tribunal de Justiça



## COORDENAÇÃO CIENTÍFICA

Ricardo Villas Bôas Cueva | Ministro do STJ

## COORDENAÇÃO EXECUTIVA

Juliana Loss | Coordenadora do FGV Mediação

# APRESENTAÇÃO

A FGV Projetos e o Superior Tribunal de Justiça (STJ), com apoio da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), promovem o I Seminário *Ombudsman* como Forma de Desjudicialização dos Conflitos na Relação de Consumo. O evento tem como propósito incentivar não só a discussão sobre a função do *ombudsman*, principalmente, no que se refere às disputas bancárias no país, como também debater a adoção no Brasil de modelos internacionais bem-sucedidos e a atuação do *ombudsman* como meio de resolução extrajudicial de conflitos.

O *ombudsman* é um órgão de representação da sociedade em instituições privadas ou públicas que, a depender do modelo, pode possuir competência para prestar informações, receber e encaminhar sugestões e críticas, verificar reclamações quanto a produtos e serviços, sugerir soluções, além de trabalhar para a prevenção e para a resolução de conflitos antes mesmo que eles sejam judicializados.

Dispondo de independência e autonomia para exercer sua função, o *ombudsman* deve viabilizar um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações.

Para estimular as reflexões sobre o tema, este seminário abordará questões como a figura do *ombudsman* nos sistemas de resolução de conflitos financeiros da Alemanha e da Grã-Bretanha, a importância socioeconômica da desjudicialização dos conflitos de consumo, os elementos que levam a essa judicialização no Brasil e as experiências contemporâneas para a desjudicialização e resolução de disputas.

Visando à elaboração de uma proposta de autorregulação do *ombudsman* para o setor bancário, serão organizadas mesas fechadas de trabalho para estabelecer o campo de atuação do *ombudsman* e quem poderá utilizá-lo no âmbito das partes e competência, dos procedimentos e provas, dos árbitros e também da decisão e dos efeitos no processo judicial.

# 12 DE SETEMBRO

---

**9h – 9h30**

ABERTURA

**9h30 – 11h**

PAINEL I: A FIGURA DO *OMBUDSMAN* NOS SISTEMAS GERMÂNICO E BRITÂNICO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS FINANCEIROS

Painelistas

Peter Sester | Professor Universidade Saint Gallen

David Hazell | Gerente Geral Santander Reino Unido

Moderador

Ellen Gracie | Ministra do STF

José Roberto Neves Amorim | Desembargador do TJ-SP e Coordenador do Núcleo de Conciliação e Mediação de SP

**11h – 11h15**

COFFEE BREAK

**11h15 – 12h45**

PAINEL II: A IMPORTÂNCIA SOCIOECONÔMICA DA DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

Painelistas

Luis Felipe Salomão | Ministro do STJ

Kazuo Watanabe | Professor Doutor na USP

Moderador

Ricardo Vilas Bôas Cueva | Ministro do STJ

# 13 DE SETEMBRO

---

## 9h15 – 10h45

### PAINEL I: ELEMENTOS DE JUDICIALIZAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO NO BRASIL

#### Painelistas

Alexandre de Moraes | Ministro da Justiça

Maria Teresa Sadek | Professora Doutora na USP

Marcos Lisboa | Diretor Presidente do Insper

#### Moderador

João Otávio de Noronha | Ministro do STJ

## 10h45

### COFFEE BREAK

## 11h00

### PAINEL II: EXPERIÊNCIAS ATUAIS PARA A DESJUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO: PLATAFORMAS PÚBLICAS E PRIVADAS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

#### Palestrantes:

Carlos Eduardo Richinitti | Desembargador TJ-RS

César Cardoso | Procurador do Banco Central

Armando Luiz Rovai | Secretário Nacional do Consumidor

#### Moderador:

Paulo de Tarso Sanseverino | Ministro do STJ

## 12h – 15h45

### INTERVALO

## 15h45 – 16h30

PLENÁRIA - APRESENTAÇÃO DAS CONCLUSÕES PELOS COORDENADORES DOS PAINÉIS

Coordenador

Juliana Loss | Coordenadora do FGV Mediação

## 16h30 – 18h

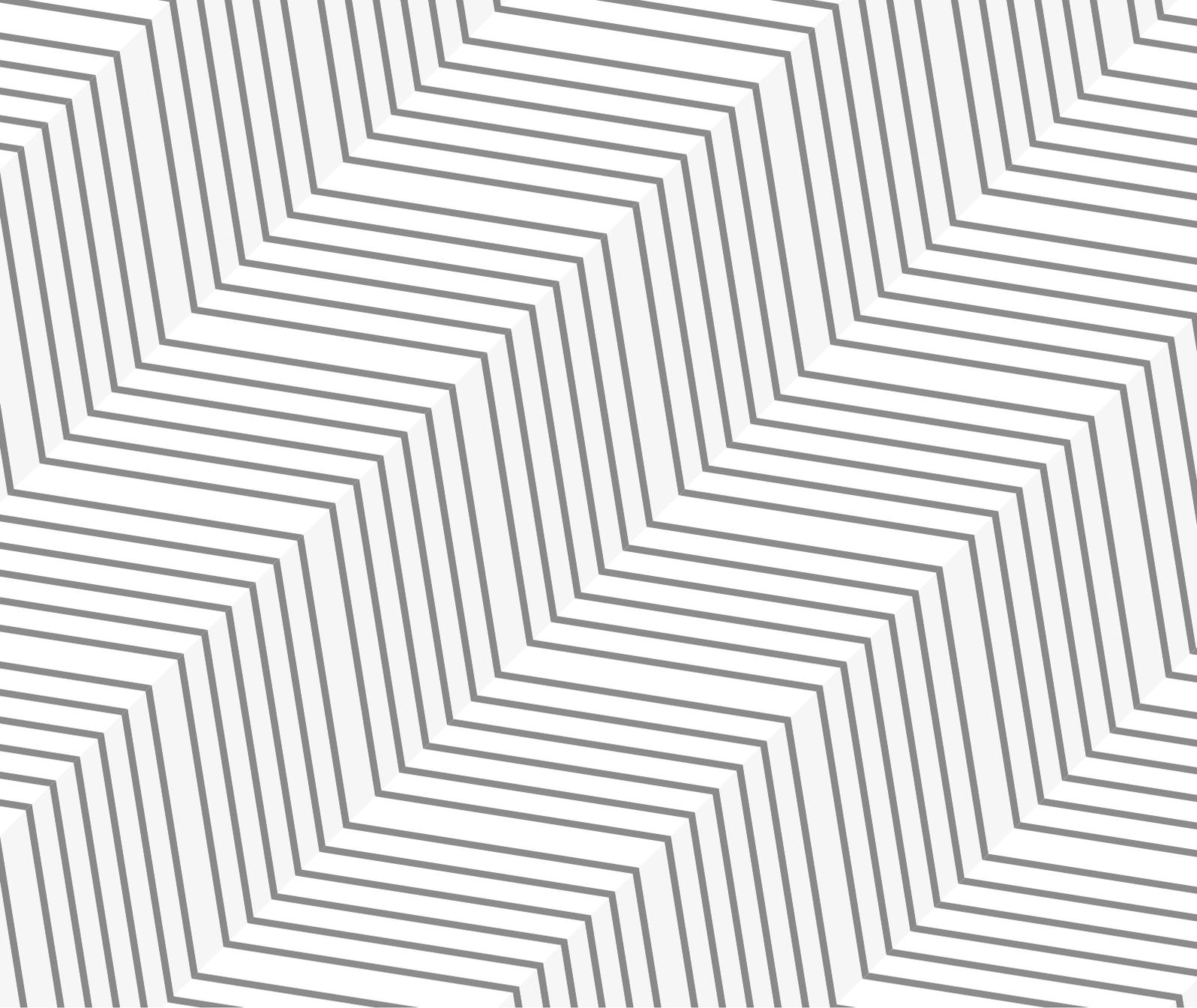
PLENÁRIA – APROVAÇÃO DO TEXTO FINAL DA PROPOSTA DO *OMBUDSMAN*

Coordenador

Ricardo Villas Bôas Cueva | Ministro do STJ

## 18h

ENCERRAMENTO



REALIZAÇÃO



APOIO

**FEBRABAN**

