

## Site oferece mediação para conflitos entre cliente e empresa

Negociações entre cliente e empresa que não forem resolvidas na plataforma do Reclame Aqui poderão contar com a ajuda de um especialista em mediação em um novo serviço que o site de reclamações passa a oferecer ao público.

Reprodução



Novo serviço do Reclame Aqui busca resolver conflitos por mediação *online*  
Reprodução

Chamado Leegol, o novo canal de comunicação pretende solucionar problemas com o diálogo entre as partes ao colocar na negociação virtual um profissional vinculado à Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (Cames), que é parceira do Reclame Aqui no projeto.

Dessa forma, as negociações ganham em praticidade, evitando perda de tempo e de dinheiro em longos processos judiciais. "O mais importante é que, no final, o acordo firmado tem validade judicial, contribuindo para que empresa e consumidor cumpram o que foi combinado", diz o Reclame Aqui.

Segundo a empresa, a interface virtual do Leegol oferece ainda outras vantagens. A primeira tem a ver com a organização das mediações, que ocorrem de forma simples e prática, já que o serviço consegue usar filtros e emitir relatórios para administrar várias negociações ao mesmo tempo.

Outro recurso disponível na plataforma são os *chats* individuais, que permitem ao mediador participar de mais de uma conversa simultaneamente, como ocorre no WhatsApp ou Telegram, dispensando, assim, a necessidade de interagir em tempo real com as partes, que podem responder quando puderem.

Segundo o Reclame Aqui, o serviço pretende se firmar como a "forma mais confiável de realizar acordos entre consumidores e empresas, ajudando ambos a ficar mais perto de uma solução em menos tempo".

### Meta Fields