

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



Anexo I



CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS
Atividade Extensionista Teoria Geral do Direito
RELATÓRIO FINAL (2/2023)

CURSO: DIREITO	
TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO:	
5 DIREITOS BÁSICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR.	
PERÍODO DE EXECUÇÃO:	
Data Início: 07/08/23	Data Término: 05/12/23
EQUIPE:	
Nome completo/Curso/matricula	
YOHANY FLÁVIA GONÇALVES SANTOS, Direito, 2320010000070	
JUAN PRDRO DE OLIVEIRA SILVA, Direito, 2220010000007	
ROBSON MUNIZ JERONIMO, Direito, 1913180000017	
PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a): LOURIVANIA DE LACERDA CASTRO	
INSTITUIÇÃO PARCEIRA: JORNALINFO CRUZEIRO	
PÚBLICO-ALVO: PÚBLICO GERAL	

RESUMO: Após a aprovação do projeto, houve a produção da cartilha sobre o tema para afixar na página parceira, o qual também foi levado a apreciação da professora para aprovação. A seguir, foi feito o contato com o jornal cruzeiro para fazer a publicação da cartilha na página principal do

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Instagram. Os membros eram responsáveis pela montagem dos textos explicativos abordando o conteúdo do direito do consumidor, contendo a solução de algum problema básico de alguma pessoa interessada, que precisa resolver um problema de um direito lesado, sem perder muito tempo, sendo disponibilizado o contato para tirar dúvidas do público. A única despesa econômica do grupo foi publicar o projeto no jornal digital. O grupo conversou com o administrador da página do jornal para fazer a postagem. A publicação foi feita no dia 27/11/23. Neste dia, houve a publicação da cartilha, utilizando um material acessível para o público, por meio de um texto explicativo contendo as informações necessárias e adequadas, e logo abaixo da publicação um pequeno texto de rodapé na página. No decorrer do tempo da publicação foram respondidas as dúvidas do público na DM do Instagram, tanto na página do jornal quanto no perfil pessoal dos membros do projeto, ao total foram 8 pessoas interessadas, abaixo descritas:

Mirela, 23 anos, entrou em contato pelo Instagram perguntando uma encomenda que tinha feito pela internet, mas o produto não era o esperado. Solução: Dizemos para Mirela enviar o produto para o mesmo endereço, sem precisar pagar pelo custo, e entrar em contato com o fornecedor com o ressarcimento do produto, pois ela tem o direito de trocar ou pegar o dinheiro de volta, no caso ela ficou frustrada. Caso ela tenha alguma notificação pelo pagamento das custas, recomendamos ela entrar em contato com o Procon pela cobrança indevida da taxa.

Luana, 28 anos, entrou em contato com o jornal do Instagram, fechou uma parceria com prestador de serviço para arrumar a caixa de água do seu imóvel, pagou adiantado, mas o prestador não fez o serviço todo e ainda cobrou mais pelo serviço, alegando que não iria finalizar se não fizesse o pagamento. Solução: Dizemos para Luana que precisa pegar o comprovante de pagamento, o contrato, uma foto do serviço e alegar na ouvidoria do Procon, para que eles concedam o serviço mais rápido do que entrar com uma ação judicial.

Thiago, 17 anos, ele entrou em contato dizendo que comprou um dispositivo eletrônico de última geração e, após alguns dias de uso, percebeu que o produto apresenta falhas no funcionamento. Mesmo seguindo todas as instruções do manual, o aparelho não atende às expectativas do cliente. Solução: recomendamos que Thiago junte os comprovantes e entre em contato com a ouvidoria do Procon sem acionar uma ação judicial.

Larissa, 28 anos, entrou em contato no Instagram pelo jornal dizendo que enfrentou dificuldades ao tentar contatar o serviço de atendimento ao cliente de uma empresa. Ela teve um problema com um serviço contratado, mas ao ligar para o suporte, ficou em espera por longos períodos e não recebeu assistência eficaz. A falta de comunicação adequada e solução para o problema deixou a cliente

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

insatisfeita, buscando uma melhoria no atendimento ao cliente, não disse a empresa. Solução: recomendamos que ela tente falar com a empresa mais uma vez, caso não consiga, ela pode entrar em contato com procon, caso não fique satisfeita, pode entrar com uma ação extrajudicial pelo transtorno causado e explicamos que ela teria mais sucesso abordando a teoria do desvio do consumidor.

Daniel, 20 anos, entrou em contato pelo Instagram pessoal dizendo que adquiriu um smartphone de uma marca renomada, porém, após algumas semanas de uso, começou a perceber um desempenho significativamente inferior ao prometido. Solução: ao investigar trata-se de um vício oculto, pedimos para que ele junte os comprovantes, das chamadas e das conversas dizendo que iria resolver e acionar o Procon por ser mais rápido e eficaz.

Michael, 31 anos, entrou em contato pelo Instagram pessoal dizendo que comprou um lote de alimentos perecíveis em um supermercado e, ao consumi-los antes da data de validade, percebeu que estavam deteriorados. A validade comprometida dos produtos causou prejuízos e preocupações com a qualidade dos itens adquiridos. Solução: tratando-se de um produto vicioso, pedimos para que ele acione a ouvidoria do Procon.

Igor, 14 anos, entrou em contato com a publicação do jornal dizendo que adquiriu uma peça de roupa de uma marca popular, mas após algumas lavagens, percebeu que o tecido começou a desgastar-se de forma anormal. Solução: tratando-se de uma suspeita de um vício no material utilizado, causando prejuízo financeiro e insatisfação com a qualidade do produto. A solução eficaz para a substituição da peça ou reembolso é comunicar o estabelecimento ou ir diretamente na ouvidoria do Procon.

Ana. C, 25 anos, entrou em contato pelo Instagram pessoal dizendo que comprou um cosmético, prometendo resultados notáveis. No entanto, após o uso contínuo, ela notou efeitos adversos na pele. Solução: Ana. C, preocupada com sua saúde e aparência, ao ter direito de compensação e esclarecimentos sobre a composição do item adquirido, pode acionar a presa, caso nada seja feito, pode procurar o Procon para ter um resultado mais eficaz e ter menos custos.

Dessa forma, conforme o cronograma previsto no projeto foi realizada uma publicação no Instagram de notícia: jornal Infocruzeiro, cujo acesso pode se dá pelo link: (<https://www.instagram.com/p/COJqAkfgnH2/?igshid=MzRIODBiNWFIZA==>)

RESULTADOS ALCANÇADOS: Houve um dispêndio de R\$ 90,00 (noventa reais) para publicar em um jornal digital, intitulado Jornalinfo Cruzeiro, a fim de alcançar o maior número de leitores possíveis. A Cartilha foi publicada na página do jornal, a custa para publicar foi de 90,00, cada

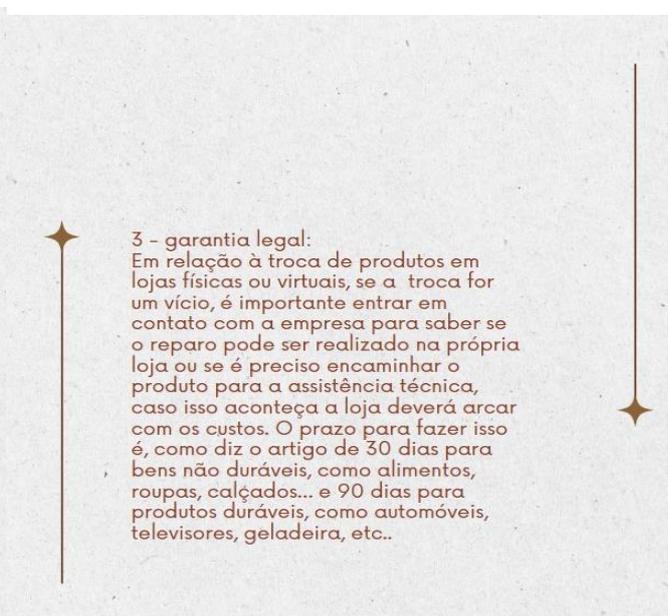
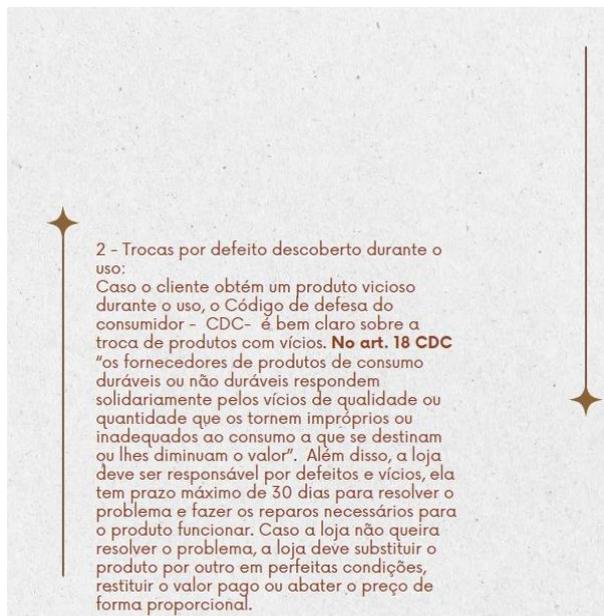
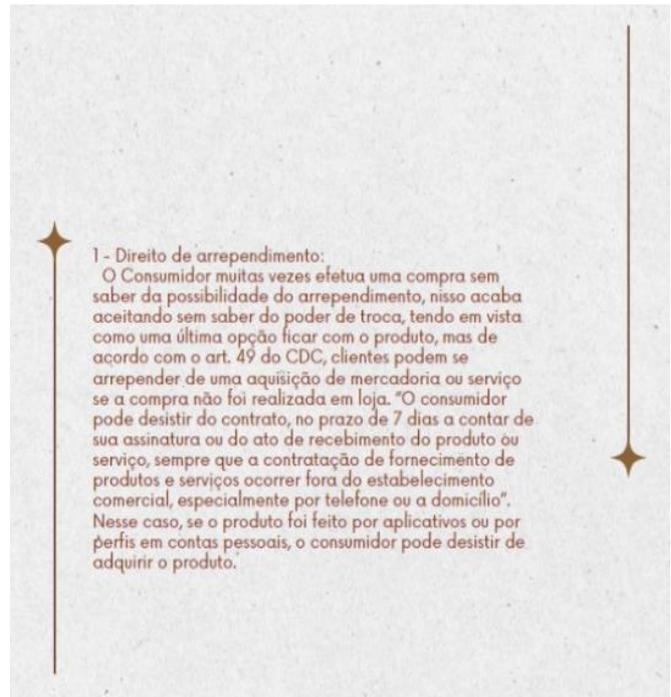
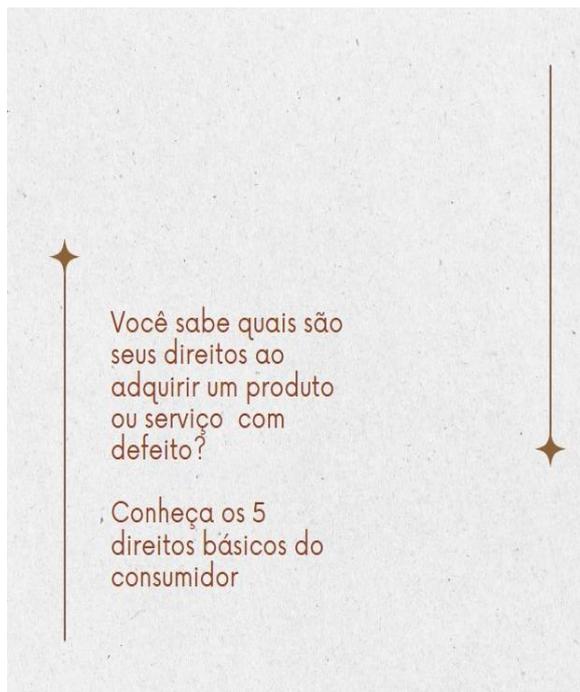
Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

integrante contribuiu com sua parte. Yohany ficou com as partes das informações e desenvolver o projeto junto com as ideias dos integrantes. Robson ficou com a parte de desenvolver a cartilha. Juan ficou com a parte de entrar em contato com o jornal e verificar a postagem.

QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS (estimativa): 80, aproximadamente.

ANEXOS AO RELATÓRIO: CARTILHA



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

4 - recusa de venda casada:
No **artigo 39, inciso I, do CDC** proíbe a venda casada, por considerar prática abusiva 'condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos'.
Dessa maneira, é fundamental que o consumidor sempre observe se não está correndo o risco de ser vítima de ações abusivas como essa e reclamar por seus direitos. Isso pode ser feito diretamente com a empresa ou utilizando canais eficientes para fazer a sua denúncia, para não pagar um produto a mais.

5 - Por onde começar?
Em âmbito nacional, o Ministério da Justiça e Segurança Pública é responsável por defender e proteger os consumidores de infrações e fraudes relacionadas à compra de produtos e serviços. Em âmbito estadual e municipal, quem tem o dever de proteger os consumidores é o Procon. Veja a lista dos Procons de cada estado. Outro órgão que tem uma atuação de destaque nessa área é o IDEC, uma associação de consumidores sem fins lucrativos, que atua independente de empresas, partidos ou governos.
O CDC (Código de Defesa do Consumidor) é a lei que regula as relações de consumo no Brasil, possibilitando que o consumidor possa se defender e pedir reparações nas esferas do direito civil, administrativo e penal.

Órgãos para duvidas e respostas:
Procon - (Central 162)

Ministério da Justiça e Segurança Pública - (0800-773-4340)



Laurivânia Lucinda

Professor(a) articulador(a)

Coordenador(a) de Extensão



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Coordenador(a) de Curso