

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS (UniProcessus)

ATIVIDADE EXTENSIONISTA

PROJETO/AÇÃO (2023.2)

1. Identificação do Objeto

Atividade Extensionista: Prestação de Serviços.

Área Temática: Direito Digital.

Linha de Extensão: Direito do Consumidor no meio digital.

Local de implementação (Instituição parceira/conveniada): Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON (unidade DF)

Título do Programa ou Projeto: Direito do Consumidor e o ambiente digital.

2. Identificação dos Autores e Articuladores

Curso: Bacharelado em Direito.

Disciplina: Direito Digital.

Articulador(es)/Orientador(es):

Nome: Prof. Dr. Henrique Savonitti Miranda

Aluno(a)/Equipe

Matrícula	Nome Completo	E-mail	Telefone
2210010000145	Andressa Pedrosa da Silva	andressapedrosa752@gmail.com	(61) 9 9249-3291
2320010000052	Anny Caroline Cunha Araujo de Carvalho	carolinecunha.1507@gmail.com	(61) 99550-0084
2010010000182	Fabiana Grazielle Andrade Ferreira	advogadafabianaferreira@gmail.com	(61) 99617-2706

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

2210010000009	Laís Cristyne Aguiar Rodrigues	laiscristynear@gmail.com	(61) 9 9334-7895
2217200000009	Maria Eduarda Rodrigues de Farias	dudarrodriigues@gmail.com	(61) 9 9155-4513
2110010000186	Patrícia de Souza Falcão Oliveira	patty.fallcao@gmail.com	(61)9 98313012
2210010000293	Rafael Gennari de Souza	rafael_gennari@hotmail.com	(61) 98163-4190
2310010000055	Roger Barbosa Paiva	rogerbpaiva@gmail.com	(61) 98222-1716

3. Projeto que será implementado

Apresentação: Divulgação de cartilha com informações de como acionar o direito do consumidor em proteção aos seus direitos na unidade do Procon de Brasília.

Neste projeto, buscaremos abordar a questão de como os consumidores poderão exercer seus direitos quando realizarem compras por meios digitais para, posteriormente, confeccionar cartilha com informações diversas sobre como acionar o direito do consumidor em transações de compras e vendas *on-line*.

Justificativa: Crescimento do e-commerce, necessidade de fomento a informações sobre direitos aos e-consumidores com o objetivo de prevenir, detectar e reprimir eventuais abusos praticados por fornecedores no comércio eletrônico.

Hoje, observa-se que o crescimento exponencial do comércio eletrônico, por sua facilidade em apenas um *click*, assim como dos serviços digitais, trouxeram atrelados grandes desafios em relação à proteção do consumidor.

Segundo o relatório *Webshoppers 47*, realizado pela *NielsenIQ Ebit*, o número de *e-shoppers* (aqueles que efetivamente exerceram o ato da compra, que podem ou não ser o consumidor final do produto), no ano de 2022, foi de 108,9 milhões – em 2021, eram 87,7 milhões. Diante desse novo cenário social e tecnológico, emerge a necessidade de

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

prestação de serviço público informacional a toda sociedade, em especial, por meio das mídias eletrônicas sociais, dado o próprio problema.

Conforme o Boletim 2022 do Consumidor.gov, plataforma de serviço gratuito e alternativo para solucionar conflitos de consumo, no ano de 2022, foram finalizadas 1.293.096 reclamações em meio a um grupo de 1.275 empresas cadastradas. Ainda sobre esse documento, o segmento que mais recebeu reclamações foi o de bancos, financeiras e administradoras de cartões, mas a maior resolução de reclamações realizadas foi no segmento de operadoras de telecomunicações. O principal motivo dessas reclamações registradas no Consumidor.gov refere-se à cobrança/contração (40,5% das reclamações em 2022).

Sendo assim, entende-se ser de suma importância compreender algumas estratégias protetivas, bem como adotar algumas medidas que consumidores possam se apropriar para garantir que seus direitos sejam respeitados em transações *on-line*.

Objetivos Gerais:

- Instruir os seguidores na solução de problemas em compras digitais;
- Fornecer orientação abrangente sobre como os consumidores podem efetivamente acionar seus direitos ao realizar compras digitais;
- Identificar as ferramentas disponíveis para acionar seus direitos;
- Promover a conscientização sobre a importância da proteção do consumidor no ambiente digital.

Objetivos Específicos:

1. Explorar os direitos básicos do consumidor em compras digitais;
2. Analisar as principais formas de infração aos direitos do consumidor em transações online;
3. Apresentar passos práticos para acionar esses direitos, incluindo a resolução de conflitos;
4. Examinar estudos de caso e exemplos reais de sucesso na aplicação dos direitos do consumidor em compras digitais;

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Público-alvo: pessoas de todas as idades que efetuam compras on-line;

Essa atividade extensionista é direcionada a consumidores, estudantes de Direito, profissionais do comércio eletrônico, juristas, pesquisadores, ou seja, às pessoas de todas as idades que efetuam compras *on-line* e que estejam interessados em compreender como proteger seus direitos enquanto consumidores no ambiente digital.

Local (ou locais) de execução: Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON (unidade DF)

Resultados esperados: pessoas instruídas, diminuição das reclamações;

Espera-se que esta atividade extensionista ofereça aos leitores um conhecimento mais orientado sobre os seus direitos como consumidores em compras digitais. Além disso, busca-se oferecer informações práticas que garantam aos consumidores agir de forma eficaz em casos de violação desses direitos.

Resultados atingidos:

Serão indicados com melhor precisão no início de novembro, no momento da elaboração do Relatório Final.

Metodologia:

A metodologia adotada nesta atividade extensionista consiste em uma abordagem mista, combinando pesquisa bibliográfica, análise de jurisprudência e estudos de caso. Serão exploradas leis e regulamentos vigentes, bem como decisões relevantes para sustentar as orientações aprendidas. Além disso, serão incluídos exemplos reais de situações em que os consumidores acionaram seus direitos com sucesso, fornecendo insights práticos.

4. Cronograma de execução:

DATA DE INÍCIO: 08/2023

DATA DE TÉRMINO: 11/2023

Evento	Período	Observação
--------	---------	------------

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Entrega do projeto extensionista e do desenvolvimento teórico do tema proposto	31/08/2023	
Apresentação dos resultados da pesquisa e explanação da atividade extensionista que será realizada / Elaboração do Plano de Ação	14/09/2023	
Execução e acompanhamento do projeto social	05 a 26/10/2023	
Elaboração do Relatório Final demonstrando a execução do projeto, resultados e público atendido	09/11/2023	

Considerações finais:

Apoio: não há apoio mediante contato, mas consultas de documentos disponibilizados em sites oficiais de instituições públicas, como Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), Consumidor.gov, Reclame Aqui;

Referências

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do Consumidor. 11. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

BRASIL(a). *Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 27 ago. 2023

BRASIL. Código de Proteção e Defesa do Consumidor (1990). Código de proteção e defesa do consumidor e legislação correlata. – 5. ed. – Brasília : Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2012.

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15.3.2013 - Edição extra.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis no 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, da Lei no 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar no 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis no 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15.12.2006, republicado em 31.1.2009, republicado em 31.1.2012 e republicado em 6.3.2012.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

BRASIL. Lei nº 12.965, de 24 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantia, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24.04.2014.

BRASIL. Lei nº 13.543, de 19 de dezembro de 2017. Acrescenta dispositivo à Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004, que dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, Seção 1 - 20/12/2017, Página 10 (Publicação Original).

BRASIL. Superior Tribunal e Justiça. *Recurso Especial n. 1.828.620/RO*. Relator: Ministro Herman Benjamin. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1861606&num_registro=201902202437&data=20201005&peticao_numero=-1&formato=PDF. Acesso em: 27 ago. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal e Justiça. *Recurso Especial n. 1.872.048/RS*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=2023657&num_registro=201903012109&data=20210301&peticao_numero=-1&formato=PDF. Acesso em: 27 ago. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal e Justiça. *Recurso Especial n. 586.316/MG*. Relator: Ministro Herman Benjamin. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em: 27 ago. 2023.

Comércio eletrônico : conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação do e-commerce no Brasil / Tarcísio Teixeira. – São Paulo: Saraiva, 2015.

E-commerce / Luciano Furtado Corrêa Francisco, – São Paulo: Platos Soluções Educacionais S.A., 2021.

Estratégias de marketing digital e e-commerce / Sandra R. Turchi. – 2. ed. – [4. Reimpr.]. – São Paulo : Atlas, 2023.

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; NETO, Fernando Sacco. *Manual de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3952805/mod_resource/content/1/Direito_do_Consumidor.pdf. Acesso em: 27 ago. 2023.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. *Metodologia Científica e Redação Acadêmica*. 8. ed. Brasília: JRG, 2019.

GONÇALVES, Rafael Augusto Leandro e FERREIRA, Rildo Mourão. O Direito do Consumidor no e-commerce. *Revista Jurídica Eletrônica*, Ano 6, Número 8, Fevereiro/2017.

[https://www.unirv.edu.br/conteudos/fckfiles/files/6%20-%20DIREITO%20DO%20CONSUMIDOR%20NO%20E-COMMERCE\(1\).pdf](https://www.unirv.edu.br/conteudos/fckfiles/files/6%20-%20DIREITO%20DO%20CONSUMIDOR%20NO%20E-COMMERCE(1).pdf)

KHOURI, Paulo R. Roque A. *Direito do consumidor*: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

Norma Informativa SEI nº 11/2018. Define as regras promoção compre e ganhe; essa norma detalha pontos da Lei nº 5.768/1971, da Portaria MF nº 41/2008 e do Decreto nº 70.951/1972 e

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

determina para se realizar alguns tipos de promoções comprou-ganhou e operações do gênero, no Brasil, deve-se obter antes um certificado de autorização concedido pelo Ministério da Fazenda; são promoções como sorteios, vales-brindes, concursos e similares.

O QUE É SHOPPER e qual sua diferença para o consumidor? *SEBRAE*. 2021. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ms/artigos/o-que-e-shopper-e-qual-sua-diferenca-para-o-consumidor,fceb517d4ebcb710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 24. ago 2023.

RESULTADOS do ecommerce no Brasil 2022: veja os dados. *BEXS*. 2023. Disponível em: <https://www.bexs.com.br/blog/ecommerce-no-brasil/#:~:text=Relat%C3%B3rio%20Webshoppers%2047%20detalha%20os,territ%C3%B3rio%20f%C3%A9til%20para%20vendas%20online>. Acesso em: 24 ago. 2023.

SENACON. *Boletim 2022 – Consumidor.gov*. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf. Acesso em: 27 ago. 2023.

SENACON. *Boletim 2022 – Consumidor.gov*. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf. Acesso em: 24 ago. 2023.

WEBSHOPPERS. *NIELSENIQ*. Disponível em: <https://nielseniq.com/global/pt/landing-page/ebit/nielseniq-ebit-brasil/webshoppers/>. Acesso em: 24 ago. 2023.