

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS (UniProcessus)**

**ATIVIDADE EXTENSIONISTA**

**PROJETO/AÇÃO (2024.1)**

## **1. Identificação do Objeto**

**Atividade Extensionista:**Ação de Extensão Social

**Área Temática:** Direito do Consumidor

**Linha de Extensão:** DIREITO DO CONSUMIDOR: DIREITOS ESSENCIAIS NAS COMPRAS ONLINE E DICAS DE COMO EVITAR FRAUDE.

**Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):** Plataforma superior da Rodoviária do Plano Piloto

**Título do Programa ou Projeto:** Divulgação do tema por meio de plafletagem.

## **2. Identificação dos Autores e Articuladores**

**CURSO:** Bacharelado em Direito

**DISCIPLINA:** Direito Digital

**Articulador(es)/Orientador(es):**

**NOME:** Prof. Dr. Henrique Savonitti Miranda

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Aluno(a)/Equipe

NOME COMPLETO	Matrícula	E-mail	Telefone
Ana Beatriz Santos da Silva	2020010000066	anabeatrizsa88@gmail.com	(61) 993458119
Bianca Rodrigues da Silva	2010010000005	biasilvalane@hotmail.com	(61) 984273001
Bruno Rosário Luis de Souza Silveira	2410010000137	brunorosariolss@gmail.com	(38) 999460294
Erik da Silva Marques	2010010000170	erikmarques.juridico@gmail.com	(61) 995209479
Irineu Ortiz de Albernaz	2320010000009	irineu.albernaz@gmail.com	(61) 991138775
Janielle Vieira Dos Santos	1920010000011	janiellevieira96@gmail.com	(61) 993315070
Joelma Paiva de Novaes	2410010000122	joelmapn@gmail.com	(61) 982917347
Ronaldo Souza Castro	2310010000057	ronaldobsb7@gmail.com	(61) 994486821

### **3. Projeto que será implementado**

**Apresentação:** O presente trabalho ora apresentado, consistiu em uma pesquisa teórica que abordou o tema do Direito do Consumidor no ambiente digital. Nessa direção, visou-se embasar a atividade extensionista no âmbito da disciplina "Direito Digital", sob a orientação do Prof. Dr. Henrique Savonitti Miranda. A pesquisa teve como objetivo principal o fornecimento de informações relevantes para os consumidores sobre os desafios e direitos relacionados à proteção no ambiente virtual. Ao longo do estudo, foram explorados diversos aspectos, incluindo a história do Direito do Consumidor, os direitos essenciais de consumo, a digitalização do consumo, estatísticas sobre fraudes e grupos mais afetados, além de dicas para prevenção sobre diversos tipos de fraudes. Por meio dessa pesquisa, espera-se contribuir para uma maior conscientização e preparação dos consumidores diante das transações comerciais no ambiente digital, promovendo, assim, relações de consumo mais seguras e equitativas.

**Justificativa:** Nos dias atuais, o tema sobre o Direito do Consumidor no ambiente digital possui significativa relevância, muito devido à crescente digitalização da prática de consumo. Por conseguinte, com o aumento das transações comerciais realizadas online, surge a necessidade de garantir a proteção e os direitos dos consumidores nesse ambiente. Esta pesquisa se justifica pela importância em fornecer informações e embasamento teórico para orientar os consumidores diante dos desafios e armadilhas que podem surgir quando da realização de compras no ambiente online.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**Objetivos Gerais:** Considerando a importância do tema do Direito do Consumidor no ambiente digital, os objetivos gerais da pesquisa visam apresentar uma base de conhecimento e orientações para os consumidores, bem como, contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e equitativa no contexto das relações de consumo no ambiente digital. Por meio dessa pesquisa, busca-se promover a proteção dos consumidores, isto é, aumentar a conscientização sobre seus direitos e deveres, e fornecer ferramentas para prevenir fraudes e as práticas abusivas muito comuns no ambiente digital. Desse modo, são objetivos gerais:

- a) promover a proteção dos consumidores no ambiente digital, assegurando que o acesso a informações claras e transparentes sobre direitos e deveres nas relações de consumo no ambiente digital.
- b) elevar a conscientização dos consumidores sobre os riscos e desafios enfrentados no ambiente digital, incluindo fraudes, práticas abusivas e violações de direitos do consumidor.
- c) fornecer orientações e ferramentas práticas para os consumidores evitarem fraudes e protegerem-se contra práticas abusivas nas transações comerciais no ambiente digital.
- d) promover o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, equitativa e consciente de seus direitos e responsabilidades nas relações de consumo no ambiente digital, contribuindo para a construção de um ambiente de comércio eletrônico ético e transparente.

**Objetivos Específicos:** A fim de alcançar os objetivos gerais propostos na pesquisa, são definidos objetivos específicos que orientam o desenvolvimento da pesquisa e direcionam os esforços para áreas-chave de investigação. Ao estabelecer objetivos específicos, a pesquisa objetivou a realização de uma análise mais detalhada e aprofundada do tema em questão. Assim, são objetivos específicos:

- a) identificar os principais desafios e problemas enfrentados pelos consumidores no ambiente digital, incluindo fraudes, práticas abusivas e violações de direitos do consumidor;
- b) analisar a legislação vigente relacionada ao Direito do Consumidor no ambiente digital, incluindo o Código de Defesa do Consumidor e outras normas e regulamentações específicas;
- c) investigar as melhores práticas e estratégias para prevenir fraudes e proteger os consumidores nas transações comerciais no ambiente digital, incluindo educação financeira, uso de métodos de pagamento seguros e verificação da autenticidade de sites e fornecedores;
- d) avaliar o impacto da digitalização do consumo nas relações de consumo e no Direito do Consumidor, identificando tendências e desafios emergentes;
- e) propor recomendações e sugestões de políticas para fortalecer a proteção dos consumidores no ambiente digital, incluindo medidas legislativas, iniciativas de educação e conscientização, e aprimoramento dos mecanismos de fiscalização e controle; e
- f) elaborar materiais informativos e educativos para os consumidores, visando aumentar sua conscientização sobre seus direitos e deveres no ambiente digital.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Ao cumprir esses objetivos específicos, a pesquisa contribuirá significativamente para a promoção da proteção dos consumidores no ambiente digital, fornecendo informações relevantes e ferramentas práticas para enfrentar os desafios e garantir uma experiência de consumo segura e transparente.

**Público-alvo:** a sociedade em geral.

**Local (ou locais) de execução:** Plataforma superior da Rodoviária do Plano Piloto.

### Resultados esperados:

Os resultados esperados desta pesquisa são fundamentais para promover uma mudança positiva no cenário das relações de consumo no ambiente digital. Portanto, ao alcançar os objetivos específicos estabelecidos, espera-se obter resultados que contribuam para a proteção, segurança e o bem-estar dos consumidores. Esses resultados têm o potencial de impactar diretamente a vida dos consumidores e a dinâmica do comércio eletrônico, promovendo relações de consumo mais justas, transparentes e seguras. Portanto, são resultados esperados:

- a) Aumento da conscientização dos consumidores. Espera-se que a pesquisa contribua para aumentar a conscientização dos consumidores sobre os desafios e riscos enfrentados no ambiente digital, incluindo fraudes, práticas abusivas e violações de direitos do consumidor.
- b) Fortalecimento da proteção dos Consumidores. Com base nas recomendações e sugestões de políticas propostas pela pesquisa, espera-se fortalecer a proteção dos consumidores no ambiente digital, por meio da iniciativa de educação, conscientização e aprimoramento dos mecanismos de fiscalização e controle.
- c) Redução de Fraudes e Práticas Abusivas. Ao fornecer orientações práticas para prevenir fraudes e resolver problemas relacionados ao consumo no ambiente digital, espera-se reduzir a incidência de fraudes e práticas abusivas no ambiente digital, garantindo uma experiência de consumo mais segura e confiável para os consumidores.
- d) Emancipar os Consumidores. A pesquisa pode emancipar os consumidores, fornecendo-lhes informações claras e acessíveis sobre seus direitos e deveres no ambiente digital, permitindo-lhes tomar decisões seguras e assertivas ao realizar compras no ambiente digital.
- e) Fortalecimento do Direito do Consumidor. Espera-se que os resultados da pesquisa contribuam para fortalecer o Direito do Consumidor, adaptando-o às novas realidades e desafios do comércio eletrônico, garantindo sua eficácia e relevância no contexto digital.

Ao alcançar esses resultados esperados, a pesquisa terá cumprido seu objetivo de promover uma mudança positiva no cenário das relações de consumo no ambiente digital, beneficiando diretamente os consumidores e promovendo um ambiente de consumo mais ético, transparente e seguro para todos.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**Resultados atingidos:** serão indicados no mês de junho/2024, no momento da elaboração do Relatório Final.

### **Metodologia:**

A metodologia do trabalho visa assegurar a qualidade e a validade dos resultados obtidos na pesquisa sobre Direito do Consumidor no ambiente digital. Nesse contexto, a metodologia levou em consideração as características específicas do tema e os objetivos da pesquisa. A escolha da metodologia objetivou também, garantir a precisão e a confiabilidade dos dados coletados, bem como orientar o desenvolvimento das etapas da pesquisa de forma eficaz e eficiente. Desse modo, utilizou-se:

- a) **Revisão Bibliográfica:** A pesquisa iniciará com uma revisão bibliográfica abrangente sobre o tema do Direito do Consumidor no ambiente digital, buscando analisar as principais teorias, conceitos e legislações relevantes. Essa revisão será fundamental para fundamentar teoricamente o trabalho e identificar lacunas no conhecimento existente.
- b) **Análise Documental:** Será realizada uma análise documental de legislações, normas e regulamentações relacionadas ao Direito do Consumidor no ambiente digital, incluindo o Código de Defesa do Consumidor, leis específicas e jurisprudência relevante. Essa análise permitirá identificar as principais diretrizes legais e as lacunas na legislação atual.
- c) **Análise de Dados:** Os dados coletados serão analisados de forma sistemática e rigorosa, utilizando métodos qualitativos e quantitativos, conforme apropriado. Serão identificadas tendências, padrões e lacunas nos dados, visando responder às questões de pesquisa e alcançar os objetivos propostos.
- d) **Relatório e Recomendações:** Com base nos resultados da pesquisa, será elaborado um relatório detalhado que apresentará os principais achados, conclusões e recomendações para promover a proteção dos consumidores no ambiente digital. Esse relatório será compartilhado com stakeholders relevantes, incluindo órgãos reguladores, organizações da sociedade civil e consumidores, visando promover mudanças positivas e influenciar políticas públicas.

Ao seguir essa metodologia, espera-se obter resultados relevantes que contribuam para o avanço do conhecimento sobre o tema e promover uma mudança positiva no cenário das relações de consumo no ambiente digital.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

### **4. Cronograma de execução:**

**DATA DE INÍCIO: 02/2024**

**DATA DE TÉRMINO: 07/2024**

<b>Evento</b>	<b>Período</b>	<b>Observação</b>
Entrega do projeto extensionista e do desenvolvimento teórico do tema proposto	<b>28/03/2024</b>	
Apresentação dos resultados da pesquisa e explanação da atividade extensionista que será realizada / Elaboração do Plano de Ação	<b>04 a 11/04/2024</b>	
Execução e acompanhamento do projeto social	<b>02/05 a 05/06/2024</b>	
Elaboração do Relatório Final demonstrando a execução do projeto, resultados e público atendido	<b>06 a 13/06/2024</b>	

### **Considerações finais:**

Durante o desenvolvimento deste trabalho, foi possível explorar com profundidade a temática do Direito do Consumidor no ambiente digital, analisando diferentes perspectivas, teorias e práticas relacionadas ao tema.

Uma das principais conclusões foi constatar o quão é importante proporcionar a conscientização dos consumidores sobre seus direitos e deveres no ambiente digital. Em decorrência disso, fornecer informações e embasamento teórico para orientar os consumidores diante dos desafios e armadilhas, que eles podem enfrentar ao realizar compras online, indubitavelmente, contribui para um ambiente de comércio eletrônico ético e transparente. Além disso, foi possível perceber a importância da utilização de ferramentas que podem ser utilizadas para prevenir fraudes no ambiente digital.

No geral, este estudo contribui para o entendimento de que o acesso a informações relativas aos direitos dos consumidores contribui para a consolidação de uma sociedade mais justa e equitativa no tocante às relações de consumo.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Referências

AFONSO, Philippe Vieira. **Cartilha do consumidor: conheça seus direitos**. Organização e coordenação: – Vitória, ES: Edifes Parceria. 2023. 1 recurso on - line : PDF. Disponível em: <[https://play.google.com/books/reader?id=1H\\_IEAAAQBAJ&pg=GBS.PT1&hl=pt](https://play.google.com/books/reader?id=1H_IEAAAQBAJ&pg=GBS.PT1&hl=pt)>. Acesso em: 18 mar. 2024..

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Centro Gráfico do Senado Federal, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 12 mar. 2024.

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. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)>. Acesso em: 12 mar. 2024.

BRASIL. **LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm)>. Acesso em: 16 mar. 2024.

CARLA, Joyce, **10 Dicas para evitar fraudes nas compras online. 2023** Disponível em: <<https://www.serasa.com.br/premium/blog/10-dicas-para-evitar-fraudes-nas-compras-online/>>. Acesso em: 19 mar. 2024.

CLEARSALE, **mapa de fraude \_ resultado 2023**. Disponível em: <<https://br.clear.sale/mapa-da-fraude>>. Acesso em: 12 mar. 2024.

DHOLAKIA, U. M., BAGOZZI, R. P., & Pearo, L. K. (2004). **A importância do marketing digital utilizando a influência do comportamento do consumidor** <[https://scholar.google.com.br/scholar?q=Dholakia,+U.+M.,+Bagozzi,+R.+P.,+%26+Pearo,+L.+K.+\(2004\).&hl=pt-BR&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.br/scholar?q=Dholakia,+U.+M.,+Bagozzi,+R.+P.,+%26+Pearo,+L.+K.+(2004).&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)>. Acesso em: 18 mar.2024.

EC De **Freitas, C Weber, M Barth** - Revista Ciências Administrativas, **2010**

Filho, José Augusto P. **Direito do Consumidor**. (Coleção Método Essencial). (2nd edição). Grupo GEN, 2022

FONSECA, Ana Catarina Cardoso. **Fraude ao consumidor online: variáveis explicativas da vitimação e reportagem**. Universidade do Porto, p. 16-18, 54, 2021.

FREITAS, G. K. A., **A elaboração da face em comunidades virtuais de marca: Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração**, São Paulo, SP, Brasil, 33 <<https://periodicos.fgv.br/cadernosebape/article/view/5252>>. Acesso em: 18 mar.2024.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

FROTA, Mário. **Da Responsabilidade pelos Vícios do Produto ou Serviço no CDC ao conceito de Conformidade no ordenamento europeu do consumidor**. 2022. Disponível em: <<https://www.procon.rs.gov.br/da-responsabilidade-pelos-vicios-do-produto-ou-servico-no-codigo-de-defesa-do-consumidor-ao-conceito-de-conformidade-no-ordename#:~:text=%E2%80%9COs%20fornecedores%20de%20produtos%20de,a%20indica%C3%A7%C3%B5es%20constantes%20do%20recipiente%2C>>. Acesso em: 18 mar.2024.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um Artigo de Revisão de Literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Ano II, Vol. II, n.5, 2019.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. **Manual de Artigo de Revisão de Literatura**. 3.ed. Brasília: Processus, 2021.

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

IDEC, Instituto de defesa de consumidores, **Black Fraude: 5 dicas para evitar comprar produtos eletrônicos falsificados**. 2023. Disponível em: <<https://idec.org.br/dicas-e-direitos/black-fraude-5-dicas-para-evitar-comprar-produtos-eletronicos-falsificados>>. Acesso em: 19 mar. 2024.

MIRANDA LUCIANA, **Transformação digital**. Disponível em : <<https://www.metropoles.com/colunas/m-buzz/a-digitalizacao-e-a-experiencia-do-cliente-dupla-que-leva-ao-sucesso,LucianaMiranda-sócia-da-AP-Interactive>>. Acesso em: 18 mar.2024.

SILVA, V. B. **Marketing digital como ferramenta estratégica e as oportunidades nas redes sociais**. E3 - Revista de Economia, Empresas e Empreendedores na CPLP, Vol.2(1), pp.42-61. 2016.

THOMSON LEARNING, **Comportamento do Consumidor**. Disponível em: <<https://www.bds.unb.br/handle/123456789/626>>. Acesso em: 18 mar.2024.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do marketing digital**. 1ª edição. São Paulo: Novatec, 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Responsabilidade objetiva do fornecedor**. 2022. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/responsabilidade-civil-no-cdc/responsabilidade-objetiva-do-fornecedor>>. Acesso em: 18 mar. 2024.

PERES FILHO, José Augusto. **Direito do consumidor** / José Augusto Peres Filho; coordenação Renee do Ó Souza. – 2. ed., rev., ampl. e reform. – Rio de Janeiro: Método, 2022. 384 p.; 23 cm. (Método essencial).



## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Consumidor que compra pela internet tem assegurado o direito de se arrepender.** 2015. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-05-03\\_08-00\\_Consumidor-que-compra-pela-internet-tem-assegurado-o-direito-de-se-arrepender.aspx#:~:text=O%20dispositivo%20assegura%20que%20%E2%80%9Co,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio%E2%80%9D](https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias-antigas/2015/2015-05-03_08-00_Consumidor-que-compra-pela-internet-tem-assegurado-o-direito-de-se-arrepender.aspx#:~:text=O%20dispositivo%20assegura%20que%20%E2%80%9Co,por%20telefone%20ou%20a%20domic%C3%ADlio%E2%80%9D)>. Acesso em: 19 mar. 2024.