

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:

Lei nº 8.8078, de 11 de setembro de 1990 - Direito do Consumidor (CDC).

Linha de Extensão:

Educação para o Consumo Digital Responsável: Compreendendo os Vícios Ocultos e Aparentes em Produtos e Serviços Online.

Local de implementação:

O projeto consistirá na distribuição de panfletos informativos destinados a informar a comunidade sobre seus direitos como consumidores em ambientes digitais, com um enfoque especial nos vícios ocultos e aparentes em produtos e serviços adquiridos online, além dos prazos para reclamação conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os panfletos serão elaborados pelos próprios alunos, visando proporcionar ao público uma oportunidade de esclarecer dúvidas e entender como proceder diante de inadequações de qualidade dos produtos e serviços adquiridos pela internet. Esses panfletos serão um "guia prático" para auxiliar os consumidores a entender seus direitos, promovendo maior conscientização e proteção no âmbito do consumo digital.

Registra-se que durante a distribuição dos panfletos em locais de grande movimentação de pessoas, os alunos adotarão uma abordagem consultiva. Posto em outros termos, eles estarão disponíveis para esclarecer dúvidas e fornecer informações adicionais em um momento oportuno de passagem de conhecimento aos membros da comunidade. Essa interação direta permitirá que os consumidores recebam orientações práticas e compreendam melhor seus direitos e os procedimentos a serem seguidos em caso de vícios nos produtos e serviços adquiridos online. Cada aluno distribuirá os panfletos nos locais que frequenta, garantindo que o projeto atinja um maior número de pessoas.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Título do Programa ou Projeto:

Vícios ocultos e aparentes dos produtos e serviços adquiridos de forma online – Direito do Consumidor (CDC).

2. Identificação dos Autores e Articuladores

CURSO: Direito

DISCIPLINA: Direito Digital

Articulador(es)/Orientador(es):

NOME: Prof. Dr. Henrique Savonitti Miranda

Aluno(a)/Equipe

Matrícula	NOME COMPLETO	E-mail	Telefone
2320010000125	Gustavo Oliveira Silva	Gustavo.oliveira95@hotmail.com	61 992938371
2410010000037	Mikaelly Lélia da Silva	Mikalelia54321@gmail.com	61 9989-7717
2220010000078	Julia Ortiga Ferreira	juliaortigaf@gmail.com	61 8199-3594
2310010000028	Carolina G. da S. Drumond		61 8105-0892
2320010000053	André Luis dos Santos Aguiar	andrels.fju@gmail.com	61 9453-0514
2320010000060	Eduardo Escosteguy da Rosa	eduardo.escosteguy@gmail.com	61 9552-3878
2210010000165	Erick Henry Ramalho batista	erick007henry@gmail.com	61 9409-3487
2320010000059	Allana Allana Maria de França Moreira	allanam.franca@gmail.com	61 9183-9474

3. Projeto que será implementado

Apresentação:

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Este projeto busca trazer para o debate uma importante questão na era digital: a proteção dos direitos dos consumidores em transações online, especialmente no que tange aos vícios de inadequação e de qualidade de produtos e serviços.

Desenvolvido e implementado pelos alunos do curso de Direito, o projeto propõe a distribuição de panfletos informativos em locais de grande movimentação de pessoas para esclarecer, informar e empoderar os consumidores sobre seus direitos legais e as ações práticas que podem tomar diante de vícios detectados em suas compras online.

Através de uma abordagem que combina a entrega de conteúdo visualmente atraente e interatividade, o projeto busca tornar a informação acessível e compreensível para todos, permitindo que os participantes apliquem efetivamente o conhecimento adquirido, na vida prática. O material distribuído servirá como um guia de referência rápida, assegurando que os consumidores tenham conhecimento das informações necessárias para proteger seus direitos quando o resultado das compras online não for satisfatório devido aos vícios.

Além disso, os consumidores terão a oportunidade de entender a diferença entre vícios ocultos e aparentes, o que ajudará na resolução de problemas relacionados. Os alunos estarão disponíveis para esclarecer dúvidas e fornecer orientações adicionais durante a distribuição dos panfletos, promovendo uma maior conscientização e proteção no consumo digital.

Justificativa:

Nos últimos anos, tem havido um aumento significativo nas compras online, impulsionado por uma série de fatores. Em primeiro lugar, a conveniência oferecida pelo comércio eletrônico permite que os consumidores comprem produtos de qualquer lugar e a qualquer momento, sem restrições de horário ou localização geográfica. Além disso, a variedade de produtos disponíveis online é vasta, permitindo que os consumidores encontrem exatamente o que estão procurando com facilidade. O crescimento do uso de dispositivos móveis também contribuiu para o aumento das compras online, tornando-as ainda mais acessíveis. A pandemia de COVID-19 acelerou essa tendência, com muitos consumidores optando por fazer compras online para evitar aglomerações e reduzir o risco de contágio. Além disso, as promoções e descontos oferecidos pelos varejistas online também têm incentivado mais pessoas a optarem por esse método de compra. No entanto, é importante garantir a segurança das transações online e a proteção dos dados dos consumidores para manter a confiança nesse modelo de comércio.

O aumento exponencial das compras online, embora ofereça conveniência e eficiência, também expõe os consumidores a novos riscos, especialmente relacionados a vícios de inadequação e de qualidade em produtos e serviços. Muitos consumidores se encontram desamparados ou desconhecem seus direitos legais quando enfrentam tais problemas, o que pode resultar em perdas financeiras e frustrações significativas.

A escolha deste tema para o projeto reflete a necessidade crescente de informar e capacitar os consumidores sobre como navegar no ambiente digital de forma segura e consciente. A distribuição de panfletos informativos foi uma estratégia pensada para transmitir conhecimento técnico direto e eficaz na comunidade. Esta abordagem visa esclarecer os consumidores sobre seus direitos conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor e também ensiná-los a identificar e reagir adequadamente nos casos de vícios ocultos e aparentes, potencializando sua capacidade de defender seus interesses, com ênfase nas compras online.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Além do mais, ao empoderar os membros da comunidade, o conhecimento e as ferramentas necessárias para enfrentar desafios relacionados a vícios de produtos e serviços, o projeto contribui para a construção de uma relação de consumo mais equilibrada e justa.

Portanto, a justificativa deste projeto reside na necessidade imediata de abordar lacunas de conhecimento e vulnerabilidade dos consumidores, membros da comunidade local, em suas transações digitais. Adicionalmente, também tem o potencial de promover mudança significativa na cultura de consumo digital, incentivando práticas mais seguras e informadas.

Objetivos Gerais:

- Educar e conscientizar os consumidores sobre seus direitos nas transações online, enfatizando a importância de reconhecer e compreender as leis e regulamentações que os protegem, especialmente em relação a vícios de inadequação e de qualidade em produtos e serviços.
- Promover uma cultura de consumo digital mais segura e informada, incentivando práticas que permitam aos consumidores navegar no ambiente digital de maneira confiante e protegida.

Objetivos Específicos

- Detalhar os direitos dos consumidores em casos de vícios ocultos e aparentes, com base nos artigos 12 e 18 do CDC. Este objetivo visa esclarecer a natureza e as diferenças desses vícios, em produtos e serviços adquiridos online, demonstrando como cada tipo de vício afeta os direitos do consumidor e as responsabilidades do fornecedor.
- Esclarecer aos consumidores membros da comunidade quanto aos prazos para reclamação de vícios (aparentes e ocultos) e como devem proceder ao identificar tais vícios. Além disso, os participantes serão informados sobre os procedimentos corretos para reclamar vícios aparentes e ocultos, garantindo que eles possam agir de maneira eficaz dentro dos prazos legais estabelecidos.
- Desenvolver e distribuir panfleto informativo que consolide as informações apresentadas, especialmente relacionadas aos artigos 12, 18, 26 e 27 do CDC. O material servirá como "guia prático", esclarecendo-os quanto aos passos a seguir em caso de vícios em produtos e serviços, além de ressaltar a importância da vigilância e da ação proativa na proteção de seus direitos.
- Realizar uma abordagem consultiva durante a distribuição de panfletos, oferecendo o esclarecimento de dúvidas personalizadas sobre o tema. Assim, essa abordagem tem o objetivo de promover o entendimento mais profundo dos direitos do consumidor e fortalecer a capacidade dos participantes de identificar e reagir a inadequações e problemas de qualidade.
- Capacitar os membros da comunidade para identificar vícios de produtos e serviços adquiridos online e tomar atitudes adequadas, com base em seu conhecimento dos artigos relevantes do CDC. A intenção é empoderar os consumidores, fornecendo-lhes as ferramentas e o conhecimento necessário para defender efetivamente seus direitos e buscar soluções justas.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Público-alvo: Membros da comunidade local, em local de grande circulação de pessoas.

Local (ou locais) de execução: Distrito Federal, locais de grande circulação, tais como prédios públicos, feiras, encontros sociais de grandes proporções etc.

Resultados esperados:

1. **Aumento do Conhecimento Legal:** Consumidores atingidos por esta iniciativa terão um entendimento aprimorado dos seus direitos segundo o Código de Defesa do Consumidor, especialmente em relação aos artigos 12, 18, 26 e 27, que discutem vícios de produtos e serviços.
2. **Capacidade de Identificação de Vícios:** Participantes serão capazes de diferenciar entre vícios ocultos e aparentes em produtos e serviços adquiridos online e saberão os passos a seguir para cada caso.
3. **Autonomia na Reclamação:** Consumidores adquirirão as competências necessárias para efetuar reclamações de maneira eficaz, utilizando os procedimentos corretos dentro dos prazos estipulados pelo CDC.
4. **Utilização Prática de Material Educativo:** Os panfletos distribuídos serão usados ativamente pelos consumidores como guias de referência rápida para a proteção de seus direitos, indicando uma aplicação prática do conhecimento compartilhado.
5. **Fortalecimento da Confiança em Transações Online:** Haverá um aumento na confiança dos consumidores ao realizar compras online, resultante de um conhecimento aprofundado sobre como proteger seus direitos e buscar reparação em casos de vícios.
6. **Redução de Conflitos de Consumo:** Espera-se uma diminuição no número de conflitos relacionados a vícios em compras online, graças a uma maior conscientização e proatividade dos consumidores em resolver essas questões de maneira informada.

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

Metodologia:

Preparação e Planejamento

1. Criação do Panfleto Informativo:

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

- Design e redação de um panfleto que sirva como um “guia prático”, incluindo pontos-chaves que sejam capazes de atingir as dúvidas comuns sobre vícios em produtos e serviços adquiridos online. O panfleto destacará também os procedimentos para reclamação e os prazos estabelecidos pelo CDC.

Execução

3. Distribuição dos Panfletos:

- Os panfletos serão distribuídos aos membros da comunidade. Esses materiais servirão como um guia de referência rápida para reforçar o aprendizado e auxiliar na aplicação prática dos conhecimentos adquiridos.

4. Cronograma de execução:

DATA DE INÍCIO: 02/2024

DATA DE TÉRMINO: 07/2024

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

Considerações finais:

Apoio: (caso tenha havido apoio de alguma outra Instituição pública ou privada)

Referências

SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. [Código de Defesa do Consumidor](#) Anotado e legislação complementar, 3ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2003.

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

COELHO, Fábio Ulhoa. O crédito ao consumidor e a estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set./dez. 1996.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em:
<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>.
Acesso em: 28 mar. 2024..

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Instituiu o Código de Defesa do consumidor. <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>.
Acesso em: 28 mar. 2024.

BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Instituiu a Contratação no Comércio Eletrônico. <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm>.
Acesso em: 28 mar. 2024.

Brasil. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Vícios Ocultos. <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/vicio-oculto>>
Acesso em: 28 mar. 2024.