

## Grupo II

# DIREITO DO CONSUMIDOR: DIREITOS ESSENCIAIS NAS COMPRAS ONLINE E DICAS DE COMO EVITAR FRAUDE.



Estudantes:

Ana Beatriz Santos da Silva

Bianca Rodrigues da Silva

Bruno Rosário L. S. Silveira

Erik da Silva Marques

Irineu Ortiz de Albernaz

Janielle Vieira Dos Santos

Joelma Paiva de Novaes

Ronaldo Souza Castro



# A pesquisa tem a finalidade levar informação aos consumidores sobre os desafios relacionados à proteção no ambiente digital

- História do Direito do Consumidor;
- Direito e Jurisprudência;
- Meios de validação do direito do consumidor;
- Responsabilidade dos fornecedores;
- Transformação digital;
- Estatísticas de fraude e grupos mais afetados;
- Dicas de como evitar fraudes;
- Considerações finais.



# História do Direito do Consumidor;

## No Mundo:

- Código de Manu - na Índia século XIII a.C;
- Código de Hammurabi – arquiteto, empreiteiro ou médicos pagando a própria vida;
- Consumer's League em 1891;

## No Brasil:

- Constituição Federal de 1988, art. 48 ADCT;
- Lei 8.078 - CDC 1990;
- Decreto 7.962/2013 – relação de consumo virtual;
- Decreto 10.271/2020 – Compras online;
- Lei 12.527/2011 - LAI
- Lei 13.709/2018 - LGPD



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

**CÓDIGO DE  
PROTEÇÃO E  
DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

(Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990)

# Direito essenciais e Jurisprudência

- I. a proteção à vida, à saúde, à segurança;
- II. a educação e divulgação sobre consumo;
- III. a informação adequada e clara;
- IV. a proteção contra publicidade enganosa e abusiva;
- V. a modificação das cláusulas contratuais;
- VI. a reparação de danos patrimoniais e morais;
- VII. o acesso aos órgãos jurisdicionais e administrativos;
- VIII. a facilitação da defesa e inversão do ônus da prova;
- IX. a prestação adequada e eficaz dos serviços público em geral;
- X. a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e prevenção e tratamento de situações de superendividamento;
- XI. a preservação do mínimo existencial;
- XII. a informação sobre o preço dos produtos vinculados à unidade de medida, conforme o caso.

(SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - REsp 1.340.604 – RJ, 2012). Sobre o Direito de arrependimento.

# Meios de Validação do Direito do consumidor

- I. Negociação direta;  
(A empresa ou prestadora de serviço).
- II. Órgão administrativo;  
( Portal do consumidor, Procon, Agências reguladoras...)
- III. Poder judiciário  
( Juizado especial ou justiça Comum)



# Responsabilidade dos fornecedores

Principais:

- Prazo de 30 dias – defeitos ou substituir produto ou restituir valor;
- Garantia para produtos – 30 ou 90 (não duráveis ou duráveis);
- Arrependimento compras online - 7 dias a contar do recebimento;
- Responsabilidade objetiva – prejuízos causados;



# Transformação digital

- Revolução da informação;
- As redes sociais, como a exemplo de facebook, Tic Toc, Instagram;
- Negócio Digital;
- Consumidores nesse novo mundo;
  
- Barreiras aos consumidores:
  - Privacidade;
  - Controle ambiental
  - Uso secundária da informação do consumidor;
  
- Cuidados são indispensáveis.





# Estatísticas de fraude e grupos mais afetados

- Fraude contra os consumidores
  - engano;
  - persuasão;
  - e a participação ativa da vítima;
  - solicitação ou oferta desleal
- as fraudes mais comuns
  - phishing, roubo de identidade;
  - e-commerce fraudulento;
  - e esquemas de pirâmide financeira.
- Estima-se que 2,5% do comércio mundial foi vítima de fraude online;
- Na Europa – 5% das importações;
- Perfil das vítimas:
  - mais jovens e idosos (não há consenso);
  - homens;
- O “Mapa da Fraude” de 2023, empresa ClearSale, analisou cerca de 117 milhões de pedidos online feitos no período de 01/01/2023 e 30/06/2023, indicando que foram identificados aproximadamente 2 milhões de tentativas de fraude, no valor aproximado de R\$2,5 milhões de reais.



1º SEM/2022

Quantidade de tentativas de fraude

1º SEM/2023

**3,6 milhões**

**2 milhões**

1º SEM/2022

Valor das tentativas de fraude

1º SEM/2023

**R\$4,5 bilhões**

**R\$2,5 bilhões**

1º SEM/2022

Quantidade de pedidos

1º SEM/2023

**1 47,5 milhões**

**117,1 milhões**

1º SEM/2022

Porcentagem de tentativas de fraude

1º SEM/2023

**2,4%**

**1,7%**

1º SEM/2022

Ticket médio das tentativas de fraudes evitadas

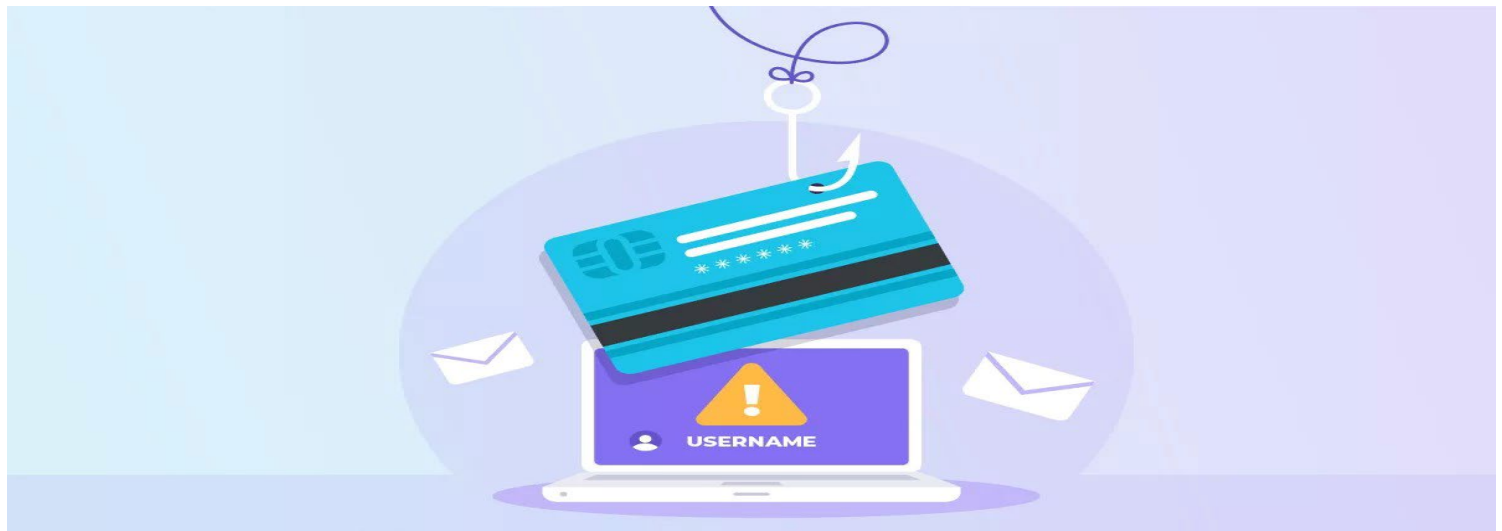
1º SEM/2023

**R\$1.264**

**R\$1.273**

# Dicas de como evitar fraudes

- I. Pesquise a veracidade do site;
- II. Realize pesquisas sobre o vendedor;
- III. Evite expor informações pessoais;
- IV. Utilize procedimentos de pagamentos seguros;
- V. Desconfie de promoções muito vantajosas;
- VI. Mantenha seus dispositivos seguros;
- VII. Verifique sua conta regularmente;
- VIII. Esteja ciente de golpes de phishing.



# Considerações finais

- Diante do crescente cenário de digitalização do consumo, é imprescindível que os consumidores estejam devidamente informados e preparados para lidar com os riscos inerentes às transações comerciais online.
- Adaptação do Direito do Consumidor ao comércio online;
- A análise das estatísticas sobre fraudes revelou padrões preocupantes de incidência, destacando a importância da conscientização e da adoção de medidas preventivas por parte dos consumidores.
- A educação financeira e a utilização de métodos de pagamento seguros foram identificadas como estratégias-chave para reduzir o risco de fraudes nas relações de consumo online.
- A conscientização, a educação e a adoção de práticas seguras são essenciais para garantir uma experiência de compra positiva e proteger-se contra fraudes e práticas abusivas.

# Referências Bibliográficas

- 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.

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).

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Direito de arrependimento. 2012. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/24054986/inteiro-teor-24054987#:~:text=O%20consumidor%20pode%20desistir%20do,Par%C3%A1grafo%20%C3%BAnico.>>>. Acesso em: 19 mar. 2024.

<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1712111556782>



Agradecemos  
pela atenção!

**FIM**