

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS Prática Extensionista

### 2. PROJETO (2024.1)

#### 3. 1. Identificação do Objeto

##### Atividade Extensionista:

- PROGRAMA
- PROJETO
- CURSO
- OFICINA
- EVENTO
- PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
- AÇÃO DE EXTENSÃO SOCIAL

**Área Temática:** Direito Digital

**Linha de Extensão:**

**Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):** Laboratório Júnior de Inovação e Tecnologia DPDF

**Título Geral:** Proteção e Educação do Consumidor nas Compras Online

#### 4. Identificação dos Autor(es) e Articulador(es)

**Curso:** Direito

**Coordenador de Curso:** Adalberto Nogueira Aleixo

**Articulador(es)/Orientador(es):** Prof. Alberto Carvalho Amaral

**Aluno(a)/Equipe:**

| Nome Completo          | Curso / Matrícula       |
|------------------------|-------------------------|
| Dayhana Alves de Souza | Direito / 2013180000101 |

## Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| Mateus de Souza Queiroz        | Serviços Jurídicos<br>Notariais/2417200000058 |
| Murilo Silveira Rocha          | Serviços Jurídicos<br>Notariais/2417200000049 |
| Leticia Silva de Freitas       | Direito/2313180000088                         |
| Lucas dos Reis Carvalho        | 1910010000088                                 |
| Manuela Fadua de Araujo Silva  | Direito/1910010000063                         |
| Luiz Fernando Cardoso de Souza | Direito/2013800000227                         |
| Vantuir Leite Vargas           | Direito/2323180000043                         |
| Júlia de Oliveira Queiroz      | Direito/ <u>2113180000084</u>                 |

### 5. Desenvolvimento

#### **Apresentação:**

Este projeto visa promover orientações sobre o DIREITO AO CONSUMIDOR ONLINE, previsto no código de defesa do consumidor, buscando orientar o consumidor dos seus Direitos e da segurança em fazer compras online.

#### **Fundamentação Teórica:**

O direito do consumidor é um assunto que não pode ser ignorado, especialmente quando se trata de compras online. Afinal, ao efetuar uma compra pela internet, você não tem a possibilidade de observar pessoalmente o produto ou tirar todas as dúvidas diretamente com um vendedor. Por isso, é fundamental conhecer os seus direitos para evitar problemas futuros.

#### **Tema Geral:**

Direito do Consumidor Online

#### **Tema Específico do Grupo:**

Proteção e Educação do Consumidor nas Compras Online

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## **Problema verificado:**

A falta de conhecimento dos consumidores sobre seus direitos em compras online, que os torna vulneráveis a fraudes, produtos de baixa qualidade e práticas comerciais desleais.

## **Objetivo geral:**

Informar aos consumidores quais são as alternativas para terem um conhecimento sobre seus Direitos e alguns cuidados com compras fraudulentas presentes na rede atualmente.

## **Objetivos específicos:**

- Explicar os principais direitos do consumidor nas compras online, como direito à informação, direito de reclamação, troca e devolução, segurança e privacidade, e prazo de entrega.
- Divulgar práticas seguras para realizar compras online e evitar fraudes.
- Fornecer informações sobre como proceder em casos de problemas com compras online.
- Distribuir materiais informativos de fácil compreensão para o público-alvo.

## **Justificativa:**

A abordagem do projeto se justifica pela importância de informar e proteger os consumidores em um cenário de crescente comércio online, onde muitos ainda desconhecem seus direitos e correm riscos de fraudes. Através da disseminação de informações e educação sobre o Direito do Consumidor, buscamos empoderar a comunidade, promovendo uma cultura de segurança e consciência nas compras online.

## **Metas:**

1. Conscientizar o público sobre as novas formas de proteção de dados e a importância do Direito no meio digital;
2. Demonstrar aos consumidores como recorrer em ocasião de fraude;
3. Apresentar aos consumidores seus Direitos garantidos.

## **Hipótese / Resultado esperado:**

Espera-se que, com a aplicação do projeto, os consumidores passem a adotar práticas mais seguras ao realizar compras online, reconhecendo e exercendo

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

seus direitos de forma eficaz. O público-alvo deverá entender a importância de evitar golpes virtuais e saber como agir em situações de conflito.

## Metodologia:

O projeto será dividido em duas frentes: distribuição de um panfleto contendo os cinco temas principais e divulgação de informações em grupos de WhatsApp já existentes.

## Panfletagem

- **Distribuição Física:** Panfletos serão distribuídos em um ponto estratégico como faculdade, metrô ou ponto de ônibus.
- **Conteúdo dos Panfletos:** Informações claras sobre os cinco principais temas do Direito do Consumidor em compras online.

## Grupos de WhatsApp e Facebook

- **Envio para Grupos Existentes:** Envio de panfletos digitais e mensagens educativas sobre os direitos do consumidor para grupos de WhatsApp das regiões de Brasília.
- **Interação e Engajamento:** Manter uma interação constante com os membros dos grupos, respondendo dúvidas e incentivando o compartilhamento das informações.

## Cronograma de execução:

**Data de início:** 1 de março de 2024

**Data de término:** 7 de junho de 2024

| Evento  | Período    | Observação   |
|---|------------|--|
| 1ª Visita Técnica   | 12.04.2024 | Palestra sobre mediação de conflitos e sobre o funcionamento do espaço Conciliar DPDF-TJDFT-MPDFT.   |
| 2ª Visita Técnica   | 03.05.2024 | Os alunos conheceram o Laboratório Júnior de Inovação e Tecnologia da DPDF. Os mentores explicaram o funcionamento e os projetos em desenvolvimento. |
| Apresentação presencial dos projetos de pesquisa para a turma | 24.05.2024 | Os grupos apresentaram os projetos e as práticas de extensão a serem implementadas junto à comunidade.   |

## Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

|   |                    |  |
|---|--------------------|--|
| Período para implementação das práticas de extensão   | 25.05 a 01.07.2024 | Os grupos devem seguir a previsão do projeto junto à instituição conveniada. |
| Preparativos logísticos para distribuição dos panfletos e divulgação nos grupos de WhatsApp | 21 a 26 de maio    |  |
| Divulgação em grupos de WhatsApp e distribuição dos panfletos                               | 27 a 31 de maio    |  |
| Análise dos resultados e encerramento do projeto  | 21 de Junho        |  |

### Referência Bibliográfica:

Brasil. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC. Artigos sobre Direito do Consumidor Online. Disponível em: <https://idec.org.br/search/node/Compras%20online>

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## 5 DIREITOS NAS COMPRAS ONLINE



### DIREITO À INFORMAÇÃO

Os consumidores têm o direito de receber informações claras, precisas e em língua portuguesa sobre os produtos e serviços disponíveis. Isso inclui detalhes como:

- Características do produto
- Preço
- Condições de pagamento
- Prazo de entrega
- Garantias

### DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Você pode desistir da compra em até 7 dias após o recebimento do produto, sem precisar justificar. Esse direito é garantido pelo Código de Defesa do Consumidor e aplica-se a compras realizadas fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc.). Para isso:

- Solicite a devolução diretamente com o vendedor
- Guarde comprovantes de comunicação e envio



### TROCA E DEVOLUÇÃO

Se o produto apresentar defeito ou não corresponder ao anunciado, você tem o direito de solicitar a troca ou devolução. Fique atento:

- Produtos com defeito: prazo de 30 dias para reclamar (produtos não duráveis) e 90 dias (produtos duráveis)
- Produtos diferentes do pedido: direito à troca ou devolução

### SEGURANÇA E PRIVACIDADE

É essencial garantir a proteção dos seus dados pessoais e financeiros durante as compras online. Dicas de segurança:

- Utilize sites seguros (verifique o "https://" e o cadeado na barra de endereços)
- Evite utilizar redes Wi-Fi públicas para compras
- Leia a política de privacidade do site



### PRAZO DE ENTREGA

O fornecedor deve cumprir o prazo de entrega informado no momento da compra. Em caso de atraso:

- Entre em contato com o fornecedor para obter informações
- Registre sua reclamação em órgãos de defesa do consumidor, se necessário

Lembre-se:

Para mais informações, consulte o Código de Defesa do Consumidor ou entre em contato com o Procon. Guarde todos os documentos relacionados à compra, como comprovantes de pagamento, e-mails e mensagens trocadas com a empresa.