

# Centro Universitário Processus

## MODELO DE RELATÓRIO FINAL

### CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

<b>CURSO:</b> Direito (Disciplina – Direito Digital)	
<b>TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO:</b> DIREITOS DO CONSUMIDOR ONLINE	
<b>PERÍODO DE EXECUÇÃO:</b> 2024.1	
<b>Data Início:</b> 3 de março de 2024	<b>Data Término:</b> 01/07/2024
<b>EQUIPE:</b>	
<b>Nome completo</b>	<b>Curso/matricula</b>
Dayhana Alves de Souza	Direito/ 2013180000101
Mateus de Souza Queiroz	Serviços Jurídicos Notariais/2417200000058
Murilo Silveira Rocha	Serviços Jurídicos Notariais/2417200000049
Leticia Silva de Freitas	Direito/2313180000088
Lucas dos Reis Carvalho	Direito/1910010000088
Manuela Fádua de Araújo Silva	Direito/1910010000063
Luiz Fernando Cardoso de Souza	Direito/2013800000227
Vantuir Leite Vargas	Direito/2323180000043
Júlia de Oliveira Queiroz	Direito/2113180000084
<b>PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)):</b> Alberto Carvalho Amaral	
<b>INSTITUIÇÃO PARCEIRA:</b> CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS	
<b>PÚBLICO-ALVO:</b>	
Comunidade em geral da região de Brasília, especialmente consumidores que realizam compras online, estudantes universitários e trabalhadores que utilizam transporte	

## Centro Universitário Processus

público.

### **RESUMO**

O projeto "Divulgação dos Direitos do Consumidor em Compras Online" teve como objetivo principal informar a comunidade sobre os direitos dos consumidores em transações online e incentivar a busca por seus direitos junto ao Procon. A ação foi planejada e executada por um grupo de nove alunos, com a entrega de panfletos em locais estratégicos e a divulgação de informações em grupos de WhatsApp e Facebook.

**Prática Extensionista**

**RELATÓRIO FINAL (semestre/ano)**

## Centro Universitário Processus

### RESULTADOS ESPERADOS

O projeto "Divulgação dos Direitos do Consumidor em Compras Online" visa aumentar a conscientização da comunidade sobre seus direitos nas transações online, abordando temas como direito à informação, direito de arrependimento, trocas e devoluções, segurança e privacidade, e prazo de entrega. Espera-se que, com a distribuição de panfletos físicos e o uso de redes sociais, a informação alcance um número significativo de pessoas, incentivando a busca por soluções junto ao Procon e outros órgãos de defesa do consumidor.

Para os alunos participantes, o projeto proporcionará uma experiência prática na aplicação dos conhecimentos adquiridos em sala de aula, desenvolvendo habilidades de comunicação, planejamento, execução de projetos, trabalho em equipe e responsabilidade social. A interação direta com a comunidade permitirá que os alunos obtenham feedback valioso sobre a eficácia das informações fornecidas e o impacto dessas informações na compreensão e uso dos direitos dos consumidores.

Além disso, o projeto pretende fortalecer o vínculo entre os estudantes e a comunidade local, demonstrando o compromisso dos participantes com a disseminação de informações úteis e a promoção da cidadania. Ao ampliar o alcance das informações através de diferentes meios, espera-se criar um impacto duradouro na comunidade, promovendo consumidores mais informados e conscientes de seus direitos.

#### Quantidade de beneficiários (estimativa)

80 pessoas que transitavam pelo Centro de Taguatinga e pelo metrô. E compartilhadas em grupos, em média, com 300 pessoas.

#### Observações:

A interação com a comunidade durante o projeto demonstrou claramente a importância dos projetos extensionistas na disseminação de informações essenciais, como os direitos dos consumidores. Essa experiência reforça a necessidade de continuarmos investindo em iniciativas que promovam a conscientização e o acesso à informação.

Recomenda-se que futuras ações considerem o uso de tecnologias digitais para alcançar um público ainda maior e diversificado. O projeto conseguiu impactar positivamente a comunidade, proporcionando informações essenciais sobre os direitos dos consumidores em compras online. A interação direta com a comunidade e o uso eficaz das redes sociais foram fatores-chave para ampliar o alcance da campanha.

A experiência adquirida pelos participantes foi extremamente enriquecedora, promovendo o desenvolvimento de habilidades de comunicação e engajamento. O

## Centro Universitário Processus

aprendizado obtido com o projeto certamente será útil em futuras atividades acadêmicas e profissionais.

### ANEXOS AO RELATÓRIO:

Folder educativo

## 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 DEVOUÇÃO**

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.

## Centro Universitário Processus

Interação com a comunidade



---

Professor(a) articulador(a)

---

Coordenador(a) de Curso

---

Coordenador(a) de Extensão