

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS Prática Extensionista

- **PROJETO (2024.1)**

- **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:** Direito

**Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):**

Título Geral: DIREITO DO CONSUMIDOR APLICÁVEL AO E- COMMERCE:  
ALTERNATIVAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS A  
COMPRAS NA INTERNET

- **2. 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	Telefone
Isabella Câmara Cavalcante	Direito/2113180000249	(61) 99908-2003
Luísa santos	Direito/2013180000140	61 991572442
Lucas Henrique Ignacio de Souza	Direito/2213180000150	61 981259131

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Fellipe Almeida Caldas	Direito/1913180000097	61 996586491
Lucas Menezes Gomes	Direito/2123180000121	61 996307764
Bárbara de Sousa Matos	Direito/2113180000291	61 999996220
Karla Gonzaga da Fonseca de oliveira	Direito/202318000009	61 984147735
Matheus Aman Barbosa de Miranda	Direito/2013180000133	(61) 9.8601-1002

### **3. Desenvolvimento**

#### **Apresentação:**

- A crescente popularidade das compras pela internet trouxe à tona novos desafios e oportunidades para a aplicação das normas de proteção ao consumidor. Este atendimento jurídico visa abordar as especificidades do direito do consumidor no ambiente digital, focando nas alternativas disponíveis para a resolução de problemas comuns relacionados às compras online, como produtos com defeito, entregas não realizadas e políticas de devolução.

#### **Fundamentação Teórica:**

A crescente popularidade das compras pela internet tem modificado profundamente as relações de consumo, desafiando as normas tradicionais de proteção ao consumidor e exigindo soluções inovadoras para conflitos. O crescimento exponencial do e-commerce tem proporcionado uma ampliação do acesso a produtos e serviços, mas também gerado novas formas de insatisfação e disputas. De acordo com Moraes (2019), a ausência de contato físico entre comprador e vendedor aumenta a possibilidade de equívocos, fraudes e conflitos, o que torna essencial a adaptação das legislações e a criação de mecanismos eficazes de resolução.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), embora adequado para o comércio tradicional, apresenta lacunas quando aplicado ao comércio eletrônico. Autores como Tepedino (2018) destacam a necessidade de interpretação flexível e atualização contínua do CDC para abarcar as novas dinâmicas de consumo digital, que envolvem desde a entrega de produtos até políticas de devolução e garantias.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

A assimetria informacional é uma das principais vulnerabilidades nas relações de consumo, especialmente no ambiente digital, onde o consumidor depende inteiramente das informações fornecidas online. O artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante o direito à informação clara e adequada, sendo dever do fornecedor assegurar a transparência em todas as fases da relação de consumo. Doutrinadores, como Cláudia Lima Marques, enfatizam que a falta de informação coloca o consumidor em desvantagem, especialmente no ambiente digital, onde há riscos acrescidos de fraudes e roubo de dados.

Consumidores bem informados são mais propensos a verificar a autenticidade de sites, desconfiar de promoções exageradas e proteger seus dados. A educação preventiva baseada no direito à informação torna-se, assim, uma medida eficaz para reduzir a incidência de crimes digitais.

É previsto o direito de arrependimento, no artigo 49 do CDC, que assegura ao consumidor o direito de desistir de uma compra feita fora do estabelecimento comercial, como em transações online, no prazo de 7 dias, sem precisar justificar a decisão e com direito ao reembolso integral. É uma maneira de equilibrar a relação de consumo, dando ao consumidor uma chance de avaliar melhor o produto ou serviço.

Autores como Antônio Herman Benjamin destacam que o direito de arrependimento é uma proteção importante no ambiente digital, pois permite ao consumidor desfazer um negócio que possa ter sido induzido ao erro, sem prejuízo financeiro. Empresas que não facilitam o exercício desse direito, por meio de políticas de reembolso claras e acessíveis, incorrem em práticas abusivas, conforme o artigo 39 do CDC. Além disso, o princípio da boa-fé objetiva deve nortear a aplicação desse direito, garantindo que o consumidor não seja onerado ao tentar desfazer uma compra indevida.

A educação e conscientização dos consumidores, aliadas ao direito de arrependimento, são instrumentos cruciais na proteção contra fraudes e golpes digitais, assegurando maior transparência e segurança nas relações de consumo online.

Nesse contexto, a conciliação surge como uma ferramenta fundamental para a resolução desses conflitos. No ambiente digital, a conciliação pode ser mais eficaz do que a judicialização, pois oferece uma solução rápida e menos onerosa tanto para consumidores quanto para empresas. Dias (2021) acrescenta que as plataformas de mediação e conciliação online, como mecanismos alternativos de solução de conflitos, são essenciais para garantir a celeridade e a efetividade no tratamento das reclamações de consumidores.

**Tema Geral:**

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

**Tema Específico do Grupo:** DIREITO DO CONSUMIDOR APLICÁVEL AO E-COMMERCE: ALTERNATIVAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS A COMPRAS NA INTERNET

## **Problema verificado:**

No presente projeto, foi possível identificar diversos problemas vivenciados pelos consumidores, sendo um dos mais evidentes a descrição inadequada dos produtos que estão sendo vendidos, o que, por consequência, acaba por violar ao direito fundamental de informação sobre o produto em que o consumidor possui, uma vez que este é determinante para a sua compra. Neste sentido, caso compre um objeto que não está como descrito ou não seja o adequado para as necessidades do consumidor e este precise realizar a troca, há ainda a dificuldade na sua realização, seja pelo tempo/prazo que não são devidamente cumpridos, a ser realizada (a depender da demanda do setor de trocas), seja pelo procedimento utilizado pela empresa.

Não distante, por fim, com as compras online os consumidores correm o sério risco de cair em golpes, como por exemplo: ausência de envio do produto comprado, bem como “vazamento” de informações pessoais e bancárias, tendo em vista que há sites que não possuem a proteção necessária para resguardá-las.

## **Objetivo geral:**

Identificar formas eficazes para prevenção de golpes digitais e questões relacionadas à compras em ambiente virtual, promovendo a conscientização do uso de práticas seguras no ambiente online combinando métodos de resolução de conflitos para solucionar problemas ocorridos.

## **Objetivos específicos:**

- Identificar os principais tipos de golpes digitais e como eles afetam pessoas e empresas;
- Localizar o CEJUSC SUPER e encaminhar o público que necessita do serviço;
- Indicar o NPJ do UniProcessus no caso de demandas que precisam ser judicializadas;

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

- Propor recomendações práticas para melhorar a educação digital e a conscientização dos usuários sobre os riscos e as melhores práticas de segurança online;
- Tratar de assuntos gerais que se referem ao direito do consumidor com enfoque no ambiente digital;
- Criar recomendações práticas para evitar golpes e resolver conflitos no ambiente digital.

## **Justificativa:**

A abordagem do projeto se justifica pelo fato de haver um crescimento exponencial do número de problemas ao fazer compras online. A ocorrência desses fatos tem alarmado consumidores e trouxe um sentimento de desconfiança quanto às compras feitas pelo e-commerce. O ambiente online foi criado para facilitar a vida dos consumidores, mas nos últimos anos os recorrentes golpes e dificuldades enfrentadas vem transformando esse ambiente em um espaço que, não raro, gera um sentimento de insegurança aos compradores. Com isso, o projeto destina-se a levar à população informações e orientações jurídicas quanto ao modo de proceder em caso de golpes, trocas, devoluções e demais problemas referente a compras feitas pela internet.

## **Metas:**

- Identificar sinais e comportamentos suspeitos para percepção de atividades fraudulentas;
- Educar a população com informações detalhadas acerca dos diferentes golpes em circulação, por exemplo phishing, clonagem de cartões, sites falsos, etc.;
- Auxiliar o público-alvo oferecendo as ferramentas e o suporte necessário, por meio de canais de denúncias e orientações jurídicas;
- Desenvolver material educativo para ser disseminado, ampliando o acesso à sociedade do conteúdo do trabalho;
- Diminuir o número de vítimas de golpes digitais através de práticas seguras online e promovendo adoção de medidas de segurança como autenticação de dois fatores e análise crítica de informações.

## **Hipótese / Resultado esperado:**

# Centro Universitário Processus

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Com a aplicação do projeto espera-se um maior entendimento do consumidor quanto aos seus direitos e as formas de exigí-lo. Espera-se que o público alvo consiga identificar quando está sendo lesado e que consiga resolver de maneira rápida e sem custos, evitando judicializar a questão.

## Metodologia:

- Uso de folders
- Atendimento jurídico para a sociedade

**Cronograma de execução: 08 de novembro de 2024**

**Data de início: 12/08/2024**

**Data de término: 29/11/2024**

Evento	Período	Observação
Participação DPDF (Projeto Conciliar)	09/2024	
Apresentação da prática extensionista na comunidade	11/2024	

## Referência Bibliográfica:

- MORAES, André. Direito do Consumidor na Era Digital. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2019.
  - TEPEDINO, Gustavo. Direito e Novas Tecnologias: Proteção do Consumidor no Comércio Eletrônico. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2018.
  - DIAS, Maria. Soluções Alternativas de Conflitos no E-commerce. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.
- BENJAMIN, Antônio Herman. Manual de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2020.

# **Centro Universitário Processus**

PORTARIA N. 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2019.