

Centro Universitário Processus

RELATÓRIO FINAL

CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

CURSO: Direito (Disciplina – Direitos digital)	
TÍTULO DO PROJETO/AÇÃO: DIREITO DO CONSUMIDOR APLICÁVEL AO E-COMMERCE: ALTERNATIVAS PARA SOLUÇÃO DE PROBLEMAS RELACIONADOS A COMPRAS NA INTERNET	
PERÍODO DE EXECUÇÃO:	
Data Início: 20/09/2024 Data Término: 08/12/2024	
EQUIPE:	
Nome completo	Curso/matrícula
Isabella Câmara Cavalcante	Direito/2113180000249
Luísa santos	Direito/2013180000140
Lucas Henrique Ignacio de Souza	Direito/2213180000150
Fellipe Almeida Caldas	Direito/1913180000097
Lucas Menezes Gomes	Direito/2123180000121
Bárbara de Sousa Matos	Direito/2113180000291
Karla Gonzaga da Fonseca de oliveira	Direito/202318000009
Matheus Aman Barbosa de Miranda	Direito/2013180000133
PROFESSOR (A) ARTICULADOR (A) (orientador (a)): Alberto Carvalho Amaral	
INSTITUIÇÃO PARCEIRA: Escola Civico Militar - Centro de Ensino Educacional	

Centro Universitário Processus

PÚBLICO-ALVO: Maiores de 16 anos
RESUMO:
<p>Foi realizada uma apresentação do projeto "Direito do Consumidor Aplicável ao E-commerce: Alternativas para Solução de Problemas Relacionados a Compras na Internet" em um Centro de Ensino Educacional, para uma média de 40 pessoas.</p> <p>Durante a apresentação, foi abordado:</p> <ul style="list-style-type: none">-Defesa do consumidor- Direitos e deveres do consumidor em compras online-Cobranças indevidas- Alternativas para solução de problemas relacionados a compras na internet <p>E também distribuimos cartilhas para os alunos.</p> <p>Além disso, oferecemos atendimento jurídico com o intuito de orientá-los sobre os procedimentos para resolver as questões que abrangem nosso tema.</p> <p>Com essa iniciativa, tínhamos como objetivo fortalecer a proteção dos direitos do consumidor no ambiente digital e promover a conscientização e o acesso à justiça.</p>

Prática Extensionista

RELATÓRIO FINAL (semestre/ano)

Centro Universitário Processus

RESULTADOS ESPERADOS:

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.

Quantidade de beneficiários (estimativa)

Em média, entre 40 e 50 pessoas diretamente, cerca de 250 indiretamente.

Observações:

A apresentação na instituição foi feita por apenas 2 integrantes do grupo, mas todos colaboraram para a efetivação do projeto em si.

ANEXOS AO RELATÓRIO:

Centro Universitário Processus

E se os problemas não forem resolvidos?



Procure os Órgãos de Defesa do Consumidor.

O consumidor pode registrar uma reclamação formal em órgãos e plataformas de defesa do consumidor, como:

- **Procon:** O Procon local pode intermediar a resolução do conflito e abrir um processo administrativo contra a empresa e aplicar sanções à empresa infratora;
- **Consumidor.gov.br:** É uma plataforma online, um serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de problemas de consumo;
- Registrar uma reclamação em sites como **"Reclame Aqui"**, onde consumidores expõem publicamente problemas com empresas, o que pode forçar uma resolução mais rápida devido a exposição;

Se não foi possível solucionar o problema de maneira extrajudicial, o consumidor lesado pode buscar o Judiciário:

- Nos Juizados Especiais Cíveis, também conhecido como "Juizado de Pequenas Causas", é possível que o consumidor aione a empresa infratora sem a necessidade de contratar um advogado em causas de até 20 salários mínimos. Para isso, basta ir ao fórum mais próximo e procurar o Núcleo de Assistência ao Jurisdicionado (NAJ)

Política de devolução:



Código de Defesa do Consumidor:

Prazo para reclamar:

- 30 dias para produtos não duráveis;
- 90 dias para produtos duráveis.

Compra remota:

- Até 7 dias para anular a compra e solicitar a devolução do dinheiro;
- Válido para compras feitas fora do estabelecimento comercial.

Compra física:

- Não há direito de devolução por arrependimento;
- O cliente pode receber o dinheiro de volta ou substituir o produto apenas em casos de defeito.

Portanto, cada loja física ou digital possui suas próprias regras, tais como:

- Itens aceitos para devolução, reembolso ou recebimento de um novo produto;
- Prazo para devoluções;
- Motivos para devolução;

A informação sobre o que o cliente deve fazer em cada situação deve ser clara, objetiva e publicada no site da loja.



Direito do consumidor aplicável ao e-commerce: Alternativas para solução de problemas relacionados a compras na Internet.

Créditos:

- Bárbara de Sousa Matos
- Felipe Almeida Caldas
- Felipe Roni da Rosa
- Isabella Câmara Cavalcante
- Karla Gonzaga da Fonseca de oliveira
- Lucas Henrique Ignacio de Souza
- Lucas Menezes Gomes
- Luisa santos



Atividade extensionista: Direito digital e Métodos adequados de solução de conflitos.

Diferença entre vício e fato do produto.



O **vício do produto** ocorre quando há falhas de qualidade ou quantidade no produto que o torne impróprio ou inadequado ao consumo ou que lhe diminua o valor, assim, quando há um problema inerente/limitado ao produto, que não entrega o que razoavelmente se espera, há um vício do produto.

Exemplos: Uma televisão que não liga ou um microondas que não esquenta.

O que pedir?

Quando se tratar de vícios do produto, o mais indicado é buscar a solução diretamente com a empresa em que o produto foi adquirido.

Caso o vício não seja sanado em 30 dias, o consumidor pode optar pela substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

Qual o prazo para reclamar de vícios do produto?

Quando há um vício do produto de fácil constatação, o prazo de reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, contados a partir do recebimento do produto. Sendo um vício oculto, o prazo se inicia quando o vício se evidencia.

O **fato do produto** ocorre quando o vício do produto extrapola o mero defeito, atingindo a segurança do consumidor, causando um acidente de consumo.

Exemplo: O celular explode ao ser conectado na tomada, ferindo as pessoas em volta.

Quando há um fato do produto todas as vítimas equiparam-se aos consumidores, estando amparadas pelo CDC.

O que pedir?

No caso de fato do produto, os fornecedores têm responsabilidade objetiva, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados, podendo ser esses danos materiais, morais ou estéticos.

Qual o prazo para buscar seus direitos quando ocorre um fato do produto?

Quando há um fato do produto, as vítimas têm o prazo de 5 anos para buscar a reparação pelos danos sofridos, contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Produtos que não chegam ou chegam com defeito.



Se o produto que comprei não foi entregue?

O consumidor tem as seguintes opções garantidas pelo artigo 35 do Código do consumidor:

- Exigir o cumprimento da Entrega;
- Cancelar a compra e exigir o reembolso integral do valor pago, incluindo o valor do frete;
- Receber produto equivalente se for do seu interesse.

O que caracteriza um produto defeituoso?

Um produto é considerado defeituoso quando:

- Não funciona corretamente;
- Possui falhas ou problemas técnicos que o tornam impróprio para uso;
- Não cumpre a promessa de qualidade ou utilidade feita pelo fabricante ou vendedor.

E se o meu produto chegou com defeito?

Se o defeito for confirmado e não resolvido em até 30 dias, o consumidor tem direito a:

- Substituição do produto por outro igual;
- Devolução do valor pago pelo produto;
- Desconto proporcional no preço.

Qual é o prazo para reclamar?

- 30 dias para produtos não duráveis (ex: alimentos, cosméticos).
- 90 dias para produtos duráveis (ex: eletrodomésticos, veículos).



A contagem do prazo inicia a partir da entrega do produto, porém, se for o caso de um defeito oculto, o prazo inicia no momento em que ele ficar evidenciado.

O que é cobrança indevida?



Quando uma empresa cobra um valor que o consumidor não deve, podendo acontecer de diversas formas, como:

- Cobrança por serviço ou produto não solicitado;
- Cobrança acima do valor contratado;
- Cobrança duplicada;
- Cobrança após cancelamento do serviço.

E se eu fui cobrado indevidamente?

Caso a cobrança seja mesmo indevida, o consumidor tem direito ao reembolso do valor pago em dobro, acrescido de juros e correção monetária, salvo hipótese de engano justificável (art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Além disso, é direito do consumidor receber informações claras sobre os produtos e serviços que contrata, incluindo preços e condições (art. 6º, III, do CDC).

Como resolver esse conflito?

- Entrar em contato com a empresa ou prestadora de serviço;
- Entrar em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor);
- Plataformas/Chats de suporte ao cliente.



Guarde todos os comprovantes de comunicação (e-mails, protocolos de atendimento ou mensagens), bem como os comprovantes de pagamento daquele produto, rastreamento de pedido (se houver), recibo ou nota fiscal.



Centro Universitário Processus

CARTILHA INFORMATIVA ENTREGUE

Professor(a) articulador(a)

Coordenador(a) de Curso

Coordenador(a) de Extensão