

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS (UniProcessus)

ATIVIDADE EXTENSIONISTA

PROJETO/ACÃO (2024.2)

## **1. Identificação do Objeto**

**Atividade Extensionista:** Ação de Extensão Social;

**Área Temática:** Direito Digital;

**Linha de Extensão:** Código de Defesa do Consumidor aplicado ao comércio eletrônico;

**Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):** Não há;

**Título do Programa ou Projeto:** Direito do Consumidor no Ambiente Virtual;

## **2. Identificação dos Autores e Articuladores**

**CURSO:** Bacharelado em Direito e Serviços Jurídicos e Notariais;

**DISCIPLINA:** Direito Digital | Campus da Asa Sul | Turno Noturno;

**Articulador(es)/Orientador(es):** Prof. Dr. Henrique Savonitti Miranda

**Alunos:**

NOME COMPLETO	MATRÍCULA	E-MAIL	TELEFONE
Ana Beatriz Marcela Lima Ferreira	2320010000136	beatrizmarcelalf@gmail.com	(61) 98370- 5555
Débora Dalbem S. Bejarano	2010010000069	<a href="mailto:deboradbejarano@gmail.com">deboradbejarano@gmail.com</a>	(61) 99556- 9863
Izabella Alves dos Santos	2010010000108	izabellaalves0512@gmail.com	(61) 99618- 3562
Janaína Gonçalves da Silva	2320010000140	<a href="mailto:nutrijanainagoncalves@gmail.com">nutrijanainagoncalves@gmail.com</a>	(61) 9437- 5539
Júlia do Nascimento Araújo	2410010000142	<a href="mailto:julia.araujojul@gmail.com">julia.araujojul@gmail.com</a>	(61) 8134- 7416
Kathleen Jhenipher Dias Silva	2420010000099	<a href="mailto:kathleen_brito15@hotmail.com">kathleen_brito15@hotmail.com</a>	(61) 99243- 9996

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

<b>Brito</b>			
<b>Luana Karoline Callai Alves</b>	<b>2410010000167</b>	<a href="mailto:luanakarolineec@gmail.com">luanakarolineec@gmail.com</a>	<b>(61) 99909- 6506</b>
<b>Luís Fernando Mendes Martins</b>	<b>2428130000001</b>	<a href="mailto:luis_mmendes@hotmail.com">luis_mmendes@hotmail.com</a>	<b>(61) 98206- 1954</b>
<b>Nathalia Palhano Lopes</b>	<b>2110010000053</b>	<a href="mailto:palhanonathalia@gmail.com">palhanonathalia@gmail.com</a>	<b>(61) 98180- 4859</b>
<b>Selma Oliveira Gomes</b>	<b>2210010000024</b>	<a href="mailto:Selmaoliver882@gmail.com">Selmaoliver882@gmail.com</a>	<b>(61) 99636- 8090</b>

### **3. Projeto que será implementado**

**Apresentação:** A compreensão dos direitos básicos do consumidor no meio digital é fundamental para garantir a transparência nas transações, facilitar a resolução de conflitos e capacitar os consumidores a reivindicar melhores condições. Diante da crescente digitalização do consumo, torna-se imprescindível que os cidadãos estejam informados sobre seus direitos, pois isso assegura que as empresas cumpram a legislação vigente e disponibilizem recursos adequados para o apoio ao consumidor. O projeto visa conscientizar e proteger os consumidores, promovendo a equidade nas relações de consumo entre consumidores e fornecedores. Além disso, busca informar a sociedade sobre os direitos e garantias estabelecidos pela legislação, criando um ambiente de consumo que seja equilibrado e seguro para todos os envolvidos. Ao proporcionar acesso à informação e recursos adequados, o projeto contribuirá para uma experiência de consumo mais justa e responsável no cenário digital contemporâneo.

**Justificativa:** Este trabalho é de suma importância, especialmente diante do crescimento exponencial do comércio eletrônico. À medida que mais pessoas se tornam consumidoras digitais, é essencial que a sociedade se conscientize sobre seus direitos nesse novo cenário. O consumidor, frequentemente considerado o elo mais frágil na relação de consumo, enfrenta diversas vulnerabilidades que podem ser exacerbadas pela falta de informação sobre as normas do Código de Defesa do Consumidor aplicáveis ao ambiente virtual. Assim, é fundamental promover um esforço para sanar essas lacunas de conhecimento, garantindo que os consumidores compreendam seus direitos e possam agir de maneira informada e segura. Ao conscientizar a população sobre as garantias legais que a protegem, buscamos não apenas fortalecer a posição do consumidor, mas também contribuir para um mercado mais justo e ético, onde a transparência e a responsabilidade sejam prioridades. Esse projeto, portanto, se propõe a ser um instrumento de conhecimento e proteção para os consumidores na era digital.

**Objetivos Gerais:** Primeiramente, informar a sociedade sobre os direitos dos consumidores no ambiente virtual, garantindo uma maior compreensão e alcance da legislação e seus mecanismos de proteção. Além disso, busca-se promover a inclusão de todas as pessoas nas plataformas de comércio eletrônico de maneira segura, assegurando que todos tenham acesso a informações essenciais sobre seus direitos. É fundamental que o conhecimento não se restrinja apenas ao âmbito jurídico, mas que se estenda à vida cotidiana de cada indivíduo. Assim, o projeto visa contribuir para a formação de uma sociedade mais consciente e informada, onde todos os cidadãos reconheçam a importância de seus direitos básicos e possam exercê-los em diversas situações, fortalecendo a cidadania e a responsabilidade social.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Outra meta é estabelecer parcerias com instituições educacionais e organizações governamentais, como por exemplo o PROCON-DF para ampliar o alcance da conscientização sobre os direitos do consumidor, promovendo o maior alcance de cidadãos.

**Objetivos Específicos:** Conscientizar a população sobre os direitos do consumidor no ambiente virtual, capacitando os indivíduos a entenderem suas garantias legais ao realizar transações *online*. Buscamos equipar o consumidor com o conhecimento necessário para se posicionar, tanto administrativa quanto juridicamente, em relação aos seus direitos básicos. Isso inclui promover a compreensão dos direitos que assistem o consumidor em suas compras pela internet, enfatizando a importância de uma abordagem informada e crítica. Ao desenvolver essa conscientização, o grupo visa ensinar aos consumidores como se impor e conhecer os meios e direitos cabíveis, para que possam agir de maneira assertiva em suas relações de consumo. Além disso, o projeto incluirá a criação de conteúdos em formato de vídeos para a plataforma *TikTok*, com o intuito de alcançar um público mais amplo e engajado. Esses vídeos abordarão de maneira direta e dinâmica os direitos do consumidor no ambiente digital, utilizando uma linguagem acessível e exemplos práticos que facilitem a compreensão. Paralelamente, também serão elaborados panfletos informativos que sintetizem os principais direitos do consumidor, a serem distribuídos em locais estratégicos, como eventos locais, vias públicas, feiras e locais de comércio. Dessa forma, buscamos aumentar a conscientização e promover a educação sobre os direitos do consumidor de maneira abrangente e acessível.

**Público-alvo:** O público-alvo deste projeto inclui consumidores em geral, com ênfase especial naqueles que realizam compras online. Buscamos alcançar tanto indivíduos que já estão familiarizados com o ambiente digital quanto àqueles que ainda têm dúvidas sobre seus direitos e práticas de consumo na internet. Nossa intenção é atender a todas as faixas etárias e perfis socioeconômicos, promovendo a inclusão e garantindo que todos tenham acesso às informações essenciais sobre seus direitos no contexto do comércio eletrônico;

**Local (ou locais) de execução:** As atividades do projeto serão realizadas em locais estratégicos com maior circulação de pessoas, onde faremos a distribuição de panfletos informativos e promoveremos a interação direta com os consumidores. Além disso, utilizaremos a plataforma *TikTok* como um canal digital para alcançar um público mais amplo, compartilhando vídeos educativos sobre os direitos do consumidor no ambiente digital.

**Resultados esperados:** Com este trabalho, buscamos aumentar a conscientização da população sobre os direitos do consumidor no ambiente digital. Em um contexto onde há uma vasta oferta de produtos e serviços disponíveis para compra pela internet, seja por meio de computadores, *tablets* ou *smartphones*, é preocupante que muitas pessoas ainda tenham acesso limitado às informações sobre seus direitos. Nossa intenção é capacitar os consumidores para que, ao realizarem compras online para si ou para familiares e amigos, estejam informados sobre como resolver eventuais problemas de forma administrativa e judicial, se assim preferirem, já que estarão conhecendo os meios cabíveis. Ao promover esse conhecimento, esperamos contribuir para a construção de uma sociedade mais consciente, onde os consumidores possam agir de maneira informada e assertiva em suas relações de consumo.

**Resultados atingidos:** O projeto atingiu seus objetivos de conscientização e educação sobre os direitos do consumidor no ambiente digital, promovendo uma maior compreensão da legislação vigente, especialmente entre os consumidores que realizam compras online. A combinação de ações presenciais e digitais tiveram impacto positivo, com resultados concretos que evidenciam a eficácia das estratégias adotadas. A criação e publicação de vídeos educativos no *TikTok* gerou um bom alcance, com índices de visualização e engajamento. Durante as interações presenciais, foi possível perceber que os consumidores se sentiram mais confiantes e, em alguns casos, questionaram práticas de mercado que antes não

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

compreendiam ou desconheciam. Essas conversas mostraram que, ao serem informados sobre seus direitos, os consumidores se sentiram mais capacitados a agir de maneira assertiva e segura em suas relações de consumo.

Além disso, a distribuição de mais de 200 (duzentos) panfletos informativos em locais estratégicos contribuiu significativamente para aumentar a visibilidade do projeto. A interação direta com os consumidores nesses locais revelou que muitos desconheciam aspectos cruciais da legislação de consumo, como o prazo para o direito de arrependimento e a possibilidade de buscar soluções de forma autônoma no Juizado Especial, sem a necessidade de recorrer a um advogado. Ao receberem os materiais, os consumidores demonstraram interesse em entender melhor seus direitos e expressaram gratidão pela clareza das informações, reconhecendo a importância do conhecimento para a resolução de eventuais problemas de consumo. Merece destaque a diversidade do público alcançado, nosso projeto conseguiu atingir pessoas de diferentes faixas etárias e perfis socioeconômicos (conforme fotos anexadas ao relatório final), promovendo inclusão e garantindo que um número maior de consumidores tivesse acesso às informações sobre seus direitos, independentemente de sua experiência com o ambiente digital. As informações foram apresentadas de forma clara e acessível, assegurando que todos os consumidores, independentemente de seu nível de familiaridade com o tema, pudessem compreender e aplicar os conceitos compartilhados.

Durante a pesquisa e distribuição do conteúdo informativo na modalidade presencial, pessoas compartilharam conosco problemas reais que haviam enfrentado em suas compras online e expressaram a intenção de resolvê-los agora que estavam mais informadas sobre seus direitos. A compreensão sobre como registrar reclamações junto a órgãos como o PROCON-DF, bem como o entendimento das alternativas judiciais disponíveis, foi uma das principais conquistas do projeto.

Os vídeos e materiais informativos ajudaram a desmistificar o processo de reclamação e defesa do consumidor, mostrando que, com o conhecimento adequado, é possível resolver conflitos de maneira eficaz e sem grandes dificuldades. A interação com os consumidores nas ações presenciais e as reações positivas nos comentários dos vídeos indicam que o projeto foi bem recebido, cumprindo sua missão de informar os consumidores no contexto digital. Esses resultados demonstram que o projeto não só atingiu seu objetivo de sensibilizar a população, mas também gerou mudanças no comportamento dos consumidores, tornando-os mais informados, confiantes e aptos a exercer seus direitos de forma assertiva, especialmente em um cenário de crescente digitalização das compras, onde muitos ainda carecem de informações claras sobre seus direitos.

Com base nos resultados alcançados, pode-se afirmar que a combinação de estratégias digitais e presenciais foi eficaz em alcançar um público amplo e diverso, assegurando a disseminação de informações de maneira clara e relevante. Acreditamos que o projeto contribuiu para aumentar a confiança dos consumidores, oferecendo-lhes o conhecimento necessário para tomar decisões mais informadas e seguras em suas interações comerciais. Esses resultados reforçam a importância de continuar investindo na educação sobre os direitos do consumidor no ambiente digital, além de abrir possibilidades para o desenvolvimento de novas iniciativas que ampliem ainda mais o alcance e a eficácia dessas ações. O grupo se sente gratificado por ter realizado este projeto, com a certeza de que contribuiu positivamente para a conscientização dos consumidores, e orgulhoso de poder fazer parte de uma iniciativa tão relevante e impactante.

**Metodologia:** A metodologia do projeto consistirá na criação de um perfil informativo no TikTok, onde serão produzidos vídeos curtos e educativos sobre os direitos do consumidor no ambiente digital. Os vídeos terão uma abordagem simples e direta, com conteúdo adaptado para a linguagem da plataforma, buscando captar a atenção e o engajamento do público.

Além disso, será realizada a distribuição de materiais informativos em locais de grande circulação de pessoas, como praças públicas e terminais de transporte. Esses materiais conterão resumos e explicações concisas sobre os principais direitos do consumidor, com o

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

objetivo de garantir a acessibilidade e a fácil compreensão das informações. A combinação dessas ações permitirá atingir um público diversificado por meio de estratégias digitais e presenciais.

### **4. Cronograma de execução:**

**DATA DE INÍCIO: 08/2024**

**DATA DE TÉRMINO: 12/2024**

Evento	Período	Observação
Entrega do projeto extensionista, do relatório "Plagius" e do desenvolvimento teórico do tema proposto	<b>05/09/2024</b>	<p><b>15/08/2024:</b> primeira reunião, debate acerca do tema principal;</p> <p><b>29/08/2024:</b> reunião dos membros, divisão de demandas (fotos a serem anexadas no relatório final);</p> <p><b>12/09/2024:</b> Projeto apresentado em sala, pelas alunas Ana Beatriz Ferreira, Débora Dalbem, Júlia Araújo, Janaína da Silva, Luana Alves e Nathalia Palhano, e entrega do relatório Plágus.</p>
Apresentação dos resultados da pesquisa e explanação da atividade extensionista que será realizada / Elaboração do Plano de Ação	<b>12 a 19/09/2024</b>	<p><b>18/09/2024:</b> início das conversas sobre os materiais informativos, que incluem panfletos e mídia audiovisual; correção orientada pelo Prof. Dr. Savonitti;</p>
Execução e acompanhamento do projeto social	<b>10/10 a 13/11/2024</b>	<p><b>10/10/2024:</b> reunião dos membros para correção conforme orientações do Prof. Dr. Henrique Savonitti (fotos a serem anexadas no relatório final);</p> <p><b>15/10/2024:</b> ida ao PROCON-DF afim de estabelecer vínculo/parceria. Situação: aguardando correção e autorização do Prof. Dr. Henrique Savonitti;</p> <p><b>24/10/2024:</b> a integrante Ana Beatriz foi informada pela CEFE da Escola do Consumidor de que o projeto seria devidamente analisado e que, assim que possível, retornariam por e-mail com a confirmação sobre a possibilidade de parceria com a instituição;</p> <p><b>24/10 a 31/10:</b> alterações orientadas pelo Prof. Dr. Henrique Savonitti no desenvolvimento da pesquisa referente às citações, com a recomendação de ajustes na formatação e na aplicação das normas adequadas. Ele orientou que fosse feita uma revisão detalhada das normas de citação, assegurando que estivessem de acordo com</p>

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

		<p>os padrões acadêmicos exigidos;</p> <p><b>05/11:</b> O PROCON-DF informou que, após análise, não será possível firmar a parceria institucional neste momento.</p> <p><b>07/11:</b> Início da atividade de panfletagem no Setor Comercial Sul, área de grande circulação de consumidores em Brasília. A ação foi realizada pelos integrantes Débora, Luana e Luís, que interagiram com pessoas que passavam pelo local ou demonstraram interesse no tema. Durante a ação, alguns consumidores aproveitaram a oportunidade para sanar dúvidas e fazer questionamentos pertinentes ao assunto abordado. As interações foram positivas, com os integrantes esclarecendo informações, e respondendo a curiosidades, contribuindo para o engajamento direto com o público;</p> <p><b>08/11:</b> No segundo dia de panfletagem na Rodoviária de Brasília, um dos pontos de maior circulação de consumidores no Distrito Federal, a equipe composta por Izabella, Selma, Ana Beatriz, Nathália, Janaína, Julia e Kathleen deu continuidade à ação de divulgação. O foco foi interagir diretamente com os transeuntes e pessoas interessadas no tema da campanha. Alguns indivíduos aproveitaram a oportunidade para interagir com a equipe, tirando dúvidas sobre o tema principal e também sobre assuntos relacionados ao que estava sendo abordado. As interações ocorreram de forma natural, com a equipe oferecendo explicações e respondendo às questões levantadas por aqueles que se aproximavam diretamente no local;</p>
<p>Elaboração do Relatório Final demonstrando a execução do projeto, resultados e público atendido</p>	<p><b>14 a 21/11/2024</b></p>	<p><b>09/11 – 13/11:</b> Durante este período, o grupo se dedicou a reunir os dados obtidos, fotos e informações essenciais para a elaboração do relatório final da atividade extensionista. A equipe compilou as experiências e observações acumuladas ao longo de todo o semestre e documentou os principais pontos e atividades realizadas. Essa etapa foi crucial para garantir uma conclusão clara e bem fundamentada do projeto, permitindo que o relatório final refletisse de maneira completa o impacto da ação, tanto em nossas trajetórias acadêmicas quanto em sua contribuição para a sociedade.</p>

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Considerações finais:

O Direito do Consumidor no ambiente digital é uma área em constante evolução, especialmente à medida que o comércio eletrônico se torna cada vez mais presente na vida cotidiana dos consumidores. Com o crescimento das transações online, a necessidade de garantir a proteção dos consumidores nesse novo contexto se torna ainda mais urgente. Legislações como o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Decreto nº 10.271/2020 e o Decreto Lei nº 7.962/2013 desempenham um papel fundamental, assegurando que os direitos dos consumidores sejam respeitados nas relações comerciais digitais. No entanto, além de normas jurídicas robustas, é imprescindível que os consumidores estejam bem informados sobre seus direitos para que possam exercer sua cidadania de maneira plena, especialmente ao se depararem com eventuais problemas no ambiente virtual.

Este projeto teve como objetivo principal conscientizar a sociedade sobre os direitos do consumidor nas compras *online*, promovendo o entendimento das garantias legais, como o direito à informação clara, o direito de arrependimento, o cumprimento dos prazos de entrega e a garantia dos produtos adquiridos. Acreditamos que consumidores bem informados são mais aptos a tomar decisões conscientes e a reivindicar seus direitos, evitando prejuízos e abusos por parte dos fornecedores. Durante o desenvolvimento das ações, como a distribuição de panfletos informativos e a produção de vídeos educativos, conseguimos perceber o interesse da população em entender como agir em situações de conflito e em resolver problemas de forma autônoma, seja por meios administrativos ou judiciais. Esse possível fortalecimento da autonomia foi um dos principais impactos gerados pela nossa iniciativa.

As interações com o público, tanto nas atividades de panfletagem quanto nos conteúdos digitais divulgados, evidenciaram a importância de oferecer informações claras e acessíveis, não apenas no contexto do consumo, mas também em outras áreas da vida cotidiana. Em diversos casos, observamos mudanças no comportamento das pessoas, que, ao se sentirem mais informadas, nos relataram a intenção de buscar soluções para situações semelhantes às que abordamos nos materiais informativos. Esses feedbacks reforçam a necessidade de políticas públicas que promovam a educação e garantam o acesso à informação sobre os direitos do consumidor, contribuindo para a criação de um mercado mais transparente, justo e responsável.

Ao longo da realização da atividade extensionista, aprendemos muito, e a experiência foi extremamente enriquecedora. Não apenas pela oportunidade de compartilhar conhecimentos jurídicos enquanto alunos da UniProcessus, mas também pela chance de ajudar os consumidores a entender e aplicar seus direitos no cotidiano. Sentimo-nos profundamente gratos pela receptividade e pelo interesse de todos que buscaram informações conosco. O feedback positivo durante as ações de panfletagem e as reações aos vídeos educativos confirmaram a importância de iniciativas como essa. Ver o impacto direto do trabalho nas pessoas e perceber como se sentiram mais confiantes e capacitadas para buscar soluções para seus problemas foi um aprendizado significativo para todos.

Em síntese, este projeto contribuiu não apenas para a disseminação de informações, mas também para a construção de uma sociedade mais consciente dos seus direitos no ambiente digital. A conscientização dos consumidores é um passo essencial para fortalecer a cidadania e promover um mercado mais ético e responsável. Acreditamos que iniciativas como essa, que combinam educação, informação e autonomia, são fundamentais para fomentar um consumo mais justo e garantir que todos os cidadãos possam exercer seus direitos de forma plena e assertiva. Estamos convencidos de que este trabalho não apenas cumpriu seus objetivos, mas também deixou um legado positivo para a comunidade, e nos sentimos honrados por ter participado de um projeto tão significativo.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Referências

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2015. E-book. ISBN 9788502616837. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502616837/>.

ARAUJO, Michele Silva. COMÉRCIO ELETRÔNICO: EVOLUÇÃO E PERSPECTIVAS. Orientador: Marden de Melo Barboza, 2003. Monografia para a conclusão do curso de bacharelado em Relações Internacionais do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB, 2003. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/9307/1/9967131.pdf>. Acesso em: 2 set. 2024.

AVELAR, Dayanne. E-commerce e direito do consumidor: Aplicações do CDC em vendas online. Migalhas, 2024. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/405269/e-commerce-e-direito-do-consumido-r-aplicacoes-do-cdc-em-vendas-online>. Acesso em 1 set. 2024.

BRASIL. **DECRETO No 10.271, DE 6 DE MARÇO DE 2020**. Dispões sobre a execução da Resolução GMC nº 37/19, de 15 de julho de 2019, do Grupo Mercado Comum, que dispõe sobre a proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico.

BRASIL. **DECRETO No 11.034, de 05 DE ABRIL DE 2022**. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

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. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2013.

BRASIL. **LEI Nº 9.099, DE 26 DE SETEMBRO DE 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1995.

**Conheça o Consumidor.gov.br** . Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acesso em: 2 de set. 2024.

CONSUMIDOR GOV BR. **Conheça o Consumidor.gov.br**. 2024. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Aceso em: 3 set. 2024.

**DECRETO Nº 38.927, DE 13 DE MARÇO DE 2018**. Disponível em: [https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e9e167116c644389b53b27b6c894296b/Decreto\\_38927\\_13\\_03\\_2018.html](https://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/e9e167116c644389b53b27b6c894296b/Decreto_38927_13_03_2018.html)>. Acesso em: 3 set. 2024.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Contratos. São Paulo: Saraiva, 2021.

GONÇALVES, Jonas Rodrigo. Como escrever um Artigo de Revisão de Literatura. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Ano II, Vol. II, n.5, 2019.

COELHO, Fabio Ulhoa. Manual de Direito Comercial – Direito de Empresa. Editora Saraiva.

FERRARI, Gustavo. **Juizados Especiais - Como entrar com ações de Direito do Consumidor**. O que são Juizados Especiais e como propor ações de Direito do Consumidor. Migalhas, 29 de dez. 2020. De Peso. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/338303/juizados-especiais---como-entrar-c-om-HYPERLINK>

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

["https://www.migalhas.com.br/depeso/338303/juizados-especiais---como-entrar-co\\_m-acoes-de-direito-do-consumidor"](https://www.migalhas.com.br/depeso/338303/juizados-especiais---como-entrar-co_m-acoes-de-direito-do-consumidor)acoes HYPERLINK

["https://www.migalhas.com.br/depeso/338303/juizados-especiais---como-entrar-co\\_m-acoes-de-direito-do-consumidor"](https://www.migalhas.com.br/depeso/338303/juizados-especiais---como-entrar-co_m-acoes-de-direito-do-consumidor)-de-direito-do-consumidor>. Acesso em: 10 set. 2024.

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.

**Impressões sobre o Decreto 11.034**. Consultor Jurídico. 13 de abril de 2022.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026443.

KRETZMANN, Renata Pozzi. **SAC e o dever de atender com eficiência: impressões sobre o Decreto 11.034**. Consultor Jurídico. Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/2022-abr-13/garantias-consumo-sac-dever-atender-eficiencia/>>

LUÍS RODOLFO CRUZ E CREUZ. **Proteção dos consumidores nas operações de comércio eletrônico**. Disponível em:

<<https://www.migalhas.com.br/depeso/321727/protecao-dos-consumidores-nas-operacoes-de-comercio-eletronico>>. Acesso em: 1 set. 2024.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024.

NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. **O Comércio Eletrônico e o Direito do Consumidor**. R. EMERJ, Rio de Janeiro, v. 17, n. 64, p. 154- 163, jan. - abr. 2014. Disponível em

[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj\\_online/edicoes/revista64/revista64\\_154.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista64/revista64_154.pdf).

Acesso em: 4 set. 2024

**No Dia do Consumidor, Procon-DF lança formulário de reclamações online**. Disponível em:

<<https://www.sejus.df.gov.br/no-dia-do-consumidor-procon-df-lanca-formulario-de-reclamacoes-online/>>. Acesso em: 3 set. 2024.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. E-book. ISBN 9788553623372. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553623372/>. Acesso em: 02 set. 2024.

**O que é SENACON**. Disponível em:

<<https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon/o-que-e-senacon>>. Acesso em: 2 set. 2024.

PROCON-ES. **Produto**. 2024. Disponível em:

<https://procon.es.gov.br/produto-2#:~:text=Sim.,do%20consumidor%20receber%20essas%20informa%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 3 set. 2024.

RAMOS, André Luiz Arnt; FROTA, Pablo Malheiros da Cunha. Digital content products deceptive marketing language, legalese and Brazilian e-commerce regulation. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 116, mar.-abr. 2018. p. 393-407.

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

RIBEIRO, Roberta Lisie. **O comércio eletrônico na atualidade: as compras online e o direito do consumidor. Saberes e Inovação: perspectivas multidisciplinares.** Cap. 10. Editora Epitaya. Rio de Janeiro-RJ. 2024

ROCHA, Felipe B. **Manual dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais: Teoria e Prática.** 12th ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.IV. ISBN 9786559772711. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772711/>>. Acesso em: 14 set. 2024.

**Saiba mais sobre o decreto do Mercosul que protege os consumidores no e-commerce** . Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/decreto-mercosul-protecao-consumidores-operacoes-comercio-eletronico>>. Acesso em: 1 set. 2024.

**Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.** Disponível em: <[https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Defesa,Nacional%20do%20Consumidor%20\(Senacon\).](https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Defesa,Nacional%20do%20Consumidor%20(Senacon).)>. Acesso em: 2 set. 2024.

SOUZA NETO, Cláudio Pereira. **Direito do Consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2022.

Superior Tribunal de Justiça. **Consumidor que compra pela internet tem assegurado o direito de se arrepender.** Disponível em: <https://sti.iusbrasil.com.br/noticias/185091718/consumidor-que-compra-pela-internet-tem-assegurado-o-direito-de-se-arrepender>.> Acesso em 3/08/2024;

**TJ-DFT.** 0002317-28.2012.8.07.0018. 1ª Turma Cível. Relator: Teófilo Caetano. 05/05/2014

**TJDFT. Edição semanal:** Direito ao arrependimento de compra. 2024. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/direito-ao-arrependimento-de-compra>. Acesso em: 4 set. 2024

**TJ-RJ.** 0069072-96.2005.8.19.0001. Apelação. 7ª Câmara Cível. Desembargadora Maria Henriqueta do Amaral Fonseca Lobo. 13/02/2009. Neste sentido 0164391-13.2013.8.19.0001 – Turmas Recursais. Relator: João Luiz Ferraz de Oliveira Lima. 03/12/2013. 0040776-88.2010.8.19.0001 – Apelação. 16ª Câmara Cível. Marco Aurélio Bezerra de Melo.

TOMÉ, Luciana Mota. **Comércio Eletrônico.** Caderno Setorial. Escritório Técnico de Estudos Econômicos do Nordeste – ETENE, Banco do Nordeste, ano 6, n. 205, dez. 2021, n.p.

VIZEU, Márcia. **Direito de Arrependimento - o Direito do Consumidor nas Compras pela Internet e em Lojas Físicas.** Direito Real, 09 set. 2024. Artigos. Disponível em: <<https://direitoreal.com.br/artigos/direito-de-arrependimento-compras-pela-internet-et-lojas-fisicas>>. Acesso em: 10 set. 2024