

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Prática Extensionista

### PROJETO (1/2025)

#### 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:** Desafios Jurídicos Contemporâneos do Comércio Eletrônico:  
Entre a Proteção do Consumidor e a Segurança nas Operações Online

**Local de implementação:** Defensoria Pública do Distrito Federal

**Título Geral:** Os desafios legais do Comércio Eletrônico, a proteção do consumidor e a segurança nas transações digitais

#### 2. Identificação dos Autor(es) e articulador

**Curso:** Direito e Serviços Jurídicos - Matutino

**Coordenador de Curso:** Adalberto Nogueira Aleixo

**Orientador:** Prof. Alberto Carvalho Amaral

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## Equipe:

Nome Completo	Curso / Matrícula	Telefone
Claudia Oliveira Cortez	DIREITO/2123180000073	61983492428
Felipe Amaral Amorim	DIREITO/2323180000205	61991192317
Theo Freitas de Miranda	DIREITO/2323180000067	61993157743
Pedro Miguel Alves de Macêdo	DIREITO/2423180000145	61983834916
Paulo Japhet Sallenave de Alencar	SJ/1913180000115	61981226929
Flávio Alberto Oliveira Sobrinho	SJ/232700000022	61991626313
Guilherme Rodrigues de Paula Alvarenga	Direito/2213180 000098	61999896657
Leilian da Silva Teixeira	SJ/ 2318130000005	61992923738
Maria Luisa Melo Costa	Sj/2327200000021	61994239754

### 3. Desenvolvimento

#### **Apresentação**

O projeto busca esclarecer os principais desafios legais do comércio eletrônico, com ênfase na proteção do consumidor e na segurança das transações digitais, por meio da divulgação de informações acessíveis e objetivas.

#### **Fundamentação Teórica**

A ampliação do acesso à internet transformou os hábitos de consumo, ao mesmo tempo em que expôs os consumidores a riscos cibernéticos, tornando essencial a análise das garantias legais asseguradas aos consumidores. O comércio, atividade ancestral, evoluiu com o advento do comércio eletrônico, que, embora iniciado nos anos 1960, consolidou-se no Brasil apenas no final da década de 1990 com a popularização da internet discada. A partir de então, diversas empresas nacionais aderiram a esse modelo, sobretudo a partir de 2006, impulsionadas pela difusão dos smartphones.

As relações de consumo caracterizam-se pela desigualdade entre as partes, o que fundamentou a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujo

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

artigo 2º define consumidor como aquele que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. O comércio eletrônico subdivide-se em modalidades distintas, como B2B, B2C, C2C, B2G, m-commerce e s-commerce, variando conforme o público-alvo e o método de divulgação.

O perfil do consumidor brasileiro sofre alterações contínuas, influenciado por fatores sociais, culturais e psicológicos. Observa-se que a maioria dos consumidores virtuais realiza pesquisas em redes sociais e buscadores antes de efetuar compras, especialmente na faixa etária de 26 a 50 anos. A pandemia de COVID-19 impulsionou o mercado digital, fazendo com que inúmeros empreendedores migrassem para o ambiente virtual, elevando o número de internautas no Brasil a 152 milhões entre 2020 e 2021.

O comércio eletrônico deve pautar-se por princípios fundamentais, entre os quais se destacam a dignidade da pessoa humana, a boa-fé objetiva, a equidade, a confiança e o direito à informação clara e precisa. Em consonância com esses preceitos, assegura-se ao consumidor o direito ao arrependimento, que permite a desistência da compra no prazo legal de sete dias, independentemente de justificativa. Além disso, a publicidade no ambiente virtual deve obedecer aos critérios de veracidade e honestidade, sendo expressamente vedadas as práticas enganosas, abusivas e a venda casada, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor.

O Decreto nº 7.962/2013 regulamenta aspectos das relações virtuais de consumo, embora não abarque todas as suas particularidades. Já o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) ampliou a proteção ao consumidor digital, ao exigir termos de uso compreensíveis. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) complementa o CDC, ao impor normas sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo transparência quanto à coleta e finalidade dessas informações e proibindo a formação de perfis para recomendação de produtos.

Assim, a consolidação do comércio eletrônico demanda o respeito aos direitos do consumidor, à luz da legislação vigente, visando à proteção, à segurança e à confiança nas transações virtuais.

#### 4. Tema Geral:

Os desafios legais do comércio eletrônico, a proteção do consumidor e a segurança nas transações digitais.

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## 5. Tema Específico do Grupo:

Educação jurídica para o consumo digital seguro: desafios e direitos no comércio eletrônico.

## 6. Problema verificado:

Observa-se um crescimento no uso do comércio eletrônico sem o correspondente conhecimento sobre os direitos do consumidor, os riscos das transações digitais e os mecanismos legais de proteção. Isso tem gerado situações de vulnerabilidade, como fraudes, dificuldade de cancelamento e desconhecimento sobre como buscar reparação, revelando a necessidade de maior informação jurídica e orientação sobre segurança digital.

## 7. Objetivo geral:

Promover a conscientização da comunidade sobre os principais desafios legais do comércio eletrônico, com foco na proteção e na segurança dos consumidores.

## 8. Objetivos específicos:

- a) Identificar os principais problemas associados a disseminação do comércio online, a fim de mitigar riscos e prevenir fraudes
- b) Promover uma oficina sobre os principais riscos identificados, principalmente quanto às compras online.
- c) Produzir e divulgar material informativo como folders.
- d) Apresentar de forma simples e objetiva os temas abordados no projeto

## 9. Justificativa:

O projeto é importante socialmente por promover o acesso à informação sobre direitos do consumidor e segurança digital, contribuindo para a prevenção de fraudes e conflitos no comércio eletrônico. O e-commerce, tema específico do projeto, tem uma relevância muito grande pois democratiza o acesso a produtos e serviços, impulsiona a economia digital e gera empregos. Além disso, ele facilita o consumo para pessoas que vivem em áreas remotas ou têm dificuldades de locomoção. No entanto, a segurança nas transações e a proteção do consumidor são necessários para que haja essa concretização, visto que , em 2025, as

## Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

fraudes online devem gerar perdas globais próximas a US\$ 400 bilhões, segundo a Juniper Research.

### 10. Metas:

Ao final do projeto, espera-se que a comunidade atendida na defensoria esteja informada sobre os direitos do consumidor no comércio eletrônico, compreenda os principais riscos das transações digitais e saiba como agir em casos de irregularidades. Também se pretende ampliar o acesso a conteúdos educativos e promover uma cultura de consumo mais consciente e segura. Com isso:

1. Concluir a revisão bibliográfica sobre segurança digital e fraudes no e-commerce até o final do primeiro mês da pesquisa. Coletar e organizar estatísticas oficiais sobre fraudes e segurança no comércio eletrônico até a segunda semana de maio.
1. Finalizar a análise dos dados e elaborar as conclusões da pesquisa até a terceira semana do mês de maio
2. Elaborar e apresentar o relatório final para a comunidade acadêmica e público interessado até o final do projeto.

### 11. Hipótese / Resultado esperado:

Hipótese: As fraudes em transações online ocorrem com maior frequência em sites sem certificação de segurança e com métodos de pagamento menos seguros.

Com a aplicação do projeto, espera-se que os consumidores da população atendida adotem um comportamento mais crítico e seguro ao realizar compras online, reconhecendo seus direitos e sabendo como se proteger de práticas abusivas, com redução das taxas de golpes e tentativas de fraudes sofridas pela população.

Resultado: Com a aplicação do projeto, espera-se que os consumidores da população atendida adotem um comportamento mais crítico e seguro ao realizar compras online, mas também, que a adoção de inteligência artificial, criptografia avançada e autenticação multifator reduza em até 29% as tentativas de fraude, promovendo mais segurança aos sites, e conseqüentemente aos consumidores.

### 12. Metodologia:

Para investigar como a adoção de tecnologias avançadas pode reduzir fraudes no e-commerce, utilizaremos um método estruturado dividido nas seguintes etapas:

# Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

## 1. Tipo de pesquisa

A pesquisa será de natureza bibliográfica e documental, com dados e baseada em artigos científicos, notícias e na doutrina.

## 2. Fontes

Os dados serão obtidos de:

- **Relatórios oficiais:** Análises do setor de e-commerce, como pesquisas da **Serasa Experian e Federação do Comércio**
- **Legislação:** Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Lei Geral de Proteção de
- **Procedimentos:**
  - Levantamento de dados em sites institucionais como Procon
  - Análise de estudos sobre fraudes e mecanismos de segurança digital.
- **Análise dos dados:** Comparação de indicadores e análise de conteúdo com uso de ferramentas estatísticas.

**Data de início:** 20/02/2025

**Data de término:** 06/06/2025

### Referência Bibliográfica:

SERASA EXPERIAN. Relatório sobre fraudes no comércio digital, 2024. ABComm. Panorama do e-commerce no Brasil, 2024.

IBGE. Dados sobre consumo digital no Brasil, 2024.

PINHEIRO, J. Proteção do consumidor no comércio eletrônico. Revista de Direito Digital, 2023.

Código do Consumidor no Ambiente Digital | UniLS Acadêmica