

# RELAÇÕES DE CONSUMO, CIDADANIA E EDUCAÇÃO

Prática de Extensão Interdisciplinar – 2024/1

*Lucas Camilo<sup>1</sup>, Hugo Marques<sup>1</sup>, Jair Filipe Martins<sup>1</sup>, Brenda Rosário<sup>1</sup>, Mariana Corrêa<sup>1</sup>, Júlia Teixeira<sup>1</sup> e Sara Lorenzon<sup>1</sup>; Lucas Kaiser Costa<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>Discente Multivix Cariacica*

*<sup>2</sup>Docente Multivix Caiacica*

*lucascamilo@aluno.multivix.edu.br*

## INTRODUÇÃO

É de extrema importância que os consumidores conheçam e estejam cientes dos seus direitos conforme estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor. Isso porque, ao conhecer seus direitos, os consumidores podem se proteger de práticas abusivas por parte das empresas, garantindo assim uma relação mais justa e equilibrada no mercado de consumo.

Além disso, saber os seus direitos como consumidor permite que as pessoas façam escolhas mais conscientes na hora de adquirir produtos ou contratar serviços, podendo exigir qualidade, segurança e cumprimento das garantias fornecidas pela legislação. Ao estarem cientes das possíveis fraudes, os consumidores conseguem se proteger de possíveis golpes e prevenir a perda de dinheiro. Além disso, evitando fraudes, os consumidores também protegem seus dados pessoais e financeiros, que podem ser utilizados de forma indevida por criminosos.

No que tange a problemática a ser debatida pelo grupo, é necessário que seja feito um aprofundamento histórico e cultural visando a relação entre o avanço da tecnologia e os meios de compra introduzidos na sociedade através da globalização, e a falta da presença de um ensino jurídico na sociedade brasileira visando uma maior conscientização da população, fato que foi introduzido no semestre através da disciplina de Direito Constitucional, em relação às gerações de direito. Nesse viés, é de extrema importância a pauta de ocorrências corriqueiras de fraudes no mercado contemporâneo, principalmente

no que se diz respeito às compras online através de aplicativos e sites, segundo a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL), houve um aumento significativo em relação a acontecimentos de fraudes, onde 59% dos entrevistados afirmaram já ter sofrido algum tipo de fraude, um aumento de 13% em relação ao ano anterior de 2019.

Dessa forma, nota-se a necessidade da realização de um meio de intervenção como forma de conscientização da sociedade, onde a presença dos Direitos do Consumidor na educação brasileira é o ponto chave para que a população se preocupe em realizar pesquisas mais detalhadas em sites seguros e nos fornecedores dos produtos, bem como a procedência para que venha a requerer que seus direitos sejam assegurados caso sofra esse tipo de fraude. Por fim, a grande frequência com que acontecimentos como esse tem sido apresentado no cotidiano da sociedade demonstra além da falta de conscientização da população, como também a falta de informação para procedência e pouca fiscalização dos aplicativos de compra.

Com o elevado avanço em compras online, é de suma importância que todos estejam cientes de seus direitos e medidas de proteção que podemos tomar em relação a prática de fraude.

O consumo significativo pode gerar práticas enganosas e falsificações de produtos, sendo necessário o conhecimento relacionado a essas situações. É de fundamental importância que os consumidores saibam identificar e localizar fraudes e adotem medidas preventivas que evitem serem vítimas desse crime.

## **MATERIAIS E MÉTODOS**

Considerando a problemática descrita, o grupo reconheceu a necessidade da realização de um questionário on-line para obtenção de informações acerca da utilização de sites, usados para compra e venda de produtos, bem como, serviços.

O plano de ação desenvolvido fora escolhido com o intuito de conscientizar e alertar o público sobre os cuidados a serem tomados no momento de realizar uma compra, principalmente on-line, dialogando com os direitos e garantias (Direito do Consumidor) estão diretamente relacionados a temática.

Dessa forma, as entrevistas realizadas visaram datar os crescentes casos de fraudes e como foi resolvido o caso conflituoso.

Foi criado um questionário para obtenção dessas informações, as quais foram compartilhadas pelos integrantes do grupo.

Além disso, o grupo buscou realizar a criação de um perfil no Instagram, com a finalidade de conscientizar o público alvo desse tema. Com isso, foram realizados “posts” com o objetivo de informar dicas e conselhos para a realização de compras seguras na internet e o cuidado com as fraudes nesse âmbito. Abaixo encontra-se o link para conferência do perfil criado pelos alunos, na plataforma mencionada. O acesso se encontra disponível em: <https://www.instagram.com/multivixdireito?igsh=b3UycTV1bW90c3B6>

Todos os integrantes do presente grupo tiveram significativa participação, sendo divididos entre os colegas a sugestão de perguntas a serem inseridas no questionário, a elaboração do questionário e o feedback obtido através do mesmo. Ademais, houve empenho de todos colegas do grupo na realização do perfil no Instagram, criado com objetivo de conscientização dos interessados por essa temática.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Com a realização e prática do projeto, através do questionário e posts nas redes sociais, podemos perceber a relação de consumo e confiança em que as pessoas possuem ao fazerem compras online, que, apesar de muitos não acharem seguro, continuam efetuando suas compras.

Vimos que mais da maioria das pessoas que participaram da pesquisa efetuam compras online, sendo apenas 13% que não efetuam compras desta forma. Além disso, metade dos entrevistados não sabem o que fazer quando forem vítimas de um golpe.

Muitos relataram que já foram vítimas de golpe ou que conhecem alguém que já tenha caído. Isso nos mostrou que apesar de existirem muitos golpes conhecidos, há muitos

mais golpes circulando no meio digital e muitos que ainda podem ser criados, sendo todos nós vulneráveis a eles.

Sendo assim, este projeto nos ajudou a ver que apesar das informações estarem circulando nas redes sociais, muitas delas são passadas de forma errônea e não alcançando todo o público, sendo muito prejudicial à sociedade e suas relações de consumo.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante da problemática ora mencionada expressamente nesse banner, o grupo optou pela criação de um questionário on-line para uma pesquisa de campo a qual pudéssemos ouvir e saber dos consumidores suas experiências no que diz respeito às fraudes on-line, como aconteceu, como tratou o problema, como resolveu...

Após tal situação, foi criado um perfil no Instagram por id de @multivixdireito, o qual o principal intuito foi gerar conteúdos educacionais para que as pessoas, vítimas de fraude, pudessem entender um pouco mais sobre seus direitos e não os deixar de lado diante do crime ocorrido.

**PALAVRAS-CHAVE:** Consumo E Cidadania; Direito Do Consumidor; Relações De Consumo; Práticas Abusivas, Fraudes No Consumo.

### **REFERÊNCIAS**

**DIREITO DO CONSUMIDOR.** Jusbrasil, 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/odireito-do-consumidor-e-sua-importancia-na-sociedade-moderna/1990558293/amp>. Acesso em: 01 jul. 2024.

CRESCE nº de consumidores vítimas de fraudes financeiras no Brasil. *G1*. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/06/24/cresce-no-de-consumidores-vitimas-de-fraudesfinanceiras-no-brasil-veja-ranking-das-mais-recorrentes.ghtml>. Acesso em: 01 jul. 2024.