



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
PARAÍBA CAMPUS CABEDELLO
PÓS-GRADUAÇÃO EM DOCÊNCIA PARA A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA (DOCENTEPT)**

MARIA RAFAELA DA SILVA MENDES

Empoderando consumidores: Conhecendo e defendendo seus direitos

Empowering consumers: Knowing and defending their rights

CABEDELLO, PB

2023

MARIA RAFAELA DA SILVA MENDES

Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Especialização em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB) Campus Cabedelo, em cumprimento às exigências parciais para a obtenção do título em Especialista em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica.

Orientadora: Me. Ivana Maria Medeiros De Lima

Aprovado em: ___ / ___ / ___

BANCA EXAMINADORA

Profa. Me. Ivana Maria Medeiros de lima
Orientadora - Instituto Federal da Paraíba

PhD Dra. Ana Maria Gonçalves Duarte

Ms. Dhioggio Glaucio Evaristo Gomes Nascimento
Examinador - Instituto Federal da Paraíba

CABEDELO, PB

2023

Dados Internacionais de Catalogação – na – Publicação – (CIP)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB

M538e Mendes, Maria Rafaela da Silva.
Empoderando consumidores: Conhecendo e defendendo seus direitos =
Empowering consumers: Knowing and defending their rights / Maria Rafaela da
Silva Mendes – Cabedelo, 2023.
19 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Docência para
Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal de Educação, Ciência e
Tecnologia da Paraíba – IFPB.

Orientadora: Profa. Ma. Ivana Maria Medeiros de lima.

1. Educação técnica. 2. Direito do consumidor. 3. Mediação I. Título.

CDU 377:346.548

FOLHA DE APROVAÇÃO

Maria Rafaela da Silva Mendes

Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo Seus Direitos

Trabalho de conclusão de curso elaborado como requisito parcial avaliativo para a obtenção do título de especialista no curso de Especialização em Docência EPT , campus Cabedelo, e aprovado pela banca examinadora.

Cabedelo, 14 de Dezembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Ivana Maria Medeiros de Lima

Prof^a. Me. Ivana Maria Medeiros de Lima (Orientador) – CPF: 840.927.694-15

Dhiaggio Glauco E. G. Nascimento

Prof^o. Me. Dhiaggio Glauco Evaristo Gomes Nascimento
(Examinador Interno do IFPB)

Ana Maria Gonçalves Duarte Mendonça

Prof^a. Dr^a. Ana Maria Gonçalves Duarte Mendonça
(Examinador Externo ao IFPB)

Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos

Maria Rafaela da Silva Mendes

Resumo

O projeto “Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos” é uma iniciativa inovadora que visa aprimorar a educação dos estudantes do curso técnico em Serviços Jurídicos do IFPB – Campus Avançado - Cabedelo Centro. O projeto visa capacitar os alunos a aplicarem eficazmente os conhecimentos adquiridos durante o curso em situações práticas, promovendo resultados significativos, incluindo o desenvolvimento sólido da compreensão dos princípios, direitos e deveres fundamentais dos consumidores. O foco principal deste projeto é o Direito do Consumidor, um campo que tem ganhado cada vez mais relevância na sociedade atual, buscando proporcionar aos estudantes uma abrangente compreensão dos direitos e deveres do consumidor, bem como dos mecanismos de proteção disponíveis, destaca-se a integração da educação para a resolução de conflitos, enfatizando a importância da mediação na prática jurídica. Isso é feito através de uma combinação de ensino teórico e prático, permitindo que os estudantes não apenas adquiram conhecimento, mas também desenvolvam habilidades práticas e tendo como objetivo inculcar nos estudantes uma compreensão mais profunda da ética relacionada à defesa dos direitos do consumidor. Isso é crucial para garantir que os futuros profissionais jurídicos possam defender os direitos dos consumidores de maneira justa e ética, bem como dos mecanismos de proteção disponíveis. Os resultados esperados deste projeto são promissores. Espera-se que os estudantes adquiram um forte conhecimento sobre o Direito do Consumidor e desenvolvam habilidades práticas relevantes, uma vez que os estudantes estarão equipados para identificar e lidar com questões complexas do direito do consumidor, promovendo justiça e equidade na sociedade. O projeto visa formar não apenas profissionais competentes, mas também cidadãos informados e comprometidos com a defesa ativa dos direitos do consumidor e valores éticos na sociedade. O conhecimento adquirido e as habilidades desenvolvidas neste projeto serão inestimáveis não apenas em suas carreiras futuras, mas também em suas vidas como cidadãos conscientes e responsáveis.

Palavras-chave: ensino 1; educação 2; mediação 3; profissional 4; técnico 5;

Empowering Consumers: Understanding and Defending Their Rights

Abstract

The project "Empowering Consumers: Understanding and Defending their Rights" is an innovative initiative aimed at enhancing the education of students in the Technical Course in Legal Services at IFPB – Advanced Campus - Cabedelo Centro. The project aims to empower students to effectively apply the knowledge gained during the course in practical situations, yielding significant outcomes, including a solid development of the understanding of consumers' fundamental principles, rights, and duties. The primary focus of this project is Consumer Law, a field that has gained increasing relevance in today's society, seeking to provide students with a comprehensive understanding of consumer rights and duties, as well as available protection mechanisms. The integration of conflict resolution education, emphasizing the importance of mediation in legal practice, is highlighted. This is achieved through a combination of theoretical and practical teaching, enabling students not only to acquire knowledge but also to develop practical skills, with the goal of instilling in them a deeper understanding of the ethics related to consumer rights defense. This is crucial to ensure that future legal professionals can advocate for consumer rights in a fair and ethical manner. The expected outcomes of this project are promising. It is anticipated that students will gain strong knowledge of Consumer Law and develop relevant practical skills, equipping them to identify and address complex consumer law issues, promoting justice and equity in society. The project aims to educate not only competent professionals but also informed citizens committed to actively defending consumer rights and ethical values in society. The knowledge and skills acquired in this project will be invaluable not only in their future careers but also in their lives as conscious and responsible citizens.

Keywords: *Education 1; Mediation 2; Professional 3; Teaching 4; Technical 5;*

SUMÁRIO

1	Introdução.....	6
2	Referencial Teórico.....	8
	<i>2.1 Introdução ao Código de Defesa do Consumidor.....</i>	<i>8</i>
	<i>2.2 Importância do Direito do Consumidor na Sociedade Moderna.....</i>	<i>10</i>
	<i>2.3 O Direito do Consumidor e a Educação para a Resolução de Conflitos.....</i>	<i>13</i>
3	Metodologia.....	15
4	Resultados Esperados.....	16
5	Considerações Finais.....	17
	Referências Bibliográficas.....	19

1. Introdução

Em uma sociedade onde as transações comerciais são parte essencial da rotina, entender os direitos e deveres como consumidor é mais do que uma utilidade, é uma habilidade essencial para proteger-se de práticas abusivas, desonestas ou prejudiciais. No curso técnico em Serviços Jurídicos, a disciplina de Direito do Consumidor desempenha um papel crucial na formação dos futuros profissionais do direito. O projeto de intervenção "Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos" foi desenvolvido com o objetivo de oferecer uma abordagem prática para o ensino deste campo vital, como uma ferramenta essencial para proteger os indivíduos que adquirem produtos ou serviços, equilibrando as relações com fornecedores e garantindo tratamento justo.

O direito do consumidor abrange um conjunto de leis e regulamentações que são destinadas a proteger o indivíduo que adquire um produto ou serviço. Ressalta-se que tais normas não definem somente os direitos dos consumidores, mas estabelecem também referências sobre o que vem a ser práticas comerciais justas e honestas por parte dos fornecedores. Segundo Benjamin (2021, p. 99) o Código de Defesa do Consumidor é conjunto sistemático e logicamente ordenado de normas jurídicas, guiadas por uma ideia básica; no caso do CDC, esta ideia é a proteção (ou tutela) de um grupo específico de indivíduos, uma coletividade de pessoas, de agentes econômicos, os consumidores. Este conjunto de normativas visam contrabalançar a disparidade de informações e recursos entre consumidores e fornecedores, abordando questões como práticas comerciais desonestas, produtos defeituosos e más prestações de serviços.

Ao longo dos séculos, percebemos vestígios das preocupações com as relações de consumo, desde a Roma Antiga até a Mesopotâmia, onde o Código de Hamurabi já contemplava a reparação de danos pela má prestação de serviços. Nesse contexto, o Direito do Consumidor assume não apenas uma função protetiva, mas também educacional, informando e ensinando aos consumidores sobre seus direitos e fornecendo mecanismos para a resolução de disputas.

No âmbito nacional, o Código de Defesa do Consumidor, elaborado por uma comissão de juristas em 1990, estabelece princípios fundamentais, como a vulnerabilidade do consumidor, a intervenção estatal, a boa-fé objetiva, a função social do contrato e a adequação dos produtos e serviços. Esses princípios são pilares que sustentam a proteção dos consumidores no país. Além disso, compreender o comportamento do consumidor torna-se crucial, pois diversos fatores, como aspectos econômicos, sociais, familiares, psicológicos e culturais, influenciam suas decisões de compra. Nessa sociedade contemporânea, marcada pela globalização, as dinâmicas de consumo sofrem transformações significativas, com novos desafios surgindo, como o comércio eletrônico e a proteção de dados.

A relevância do Direito do Consumidor na sociedade moderna é inegável, tendo sido elevado à condição de direito constitucional após a promulgação da Constituição Federal de 1988.

Seu papel torna-se ainda mais preponderante diante dos avanços tecnológicos e das mudanças nos padrões de consumo. A educação para o consumo emerge como uma ferramenta essencial, tanto na esfera formal quanto na informal, capacitando os consumidores a exercerem seus direitos de maneira consciente, contribuindo para uma sociedade mais justa e ética.

O Projeto de Intervenção visa fornecer uma compreensão abrangente do que é o direito do consumidor, adentrando na sua evolução desde o início da sociedade organizada até os dias atuais, além de conhecer os direitos, deveres e mecanismos de proteção do consumidor, abordando tanto os aspectos teóricos quanto práticos. O trabalho pretende contribuir para a formação sólida dos estudantes, capacitando-os a aplicar eficazmente os conhecimentos adquiridos em situações práticas, promovendo a conscientização, habilidades de resolução de conflitos e uma perspectiva ética na defesa dos direitos do consumidor.

O projeto "Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos" visa proporcionar aos estudantes do ensino Técnico em Serviços Jurídicos uma compreensão aprofundada do direito do consumidor e capacitá-los para aplicar eficazmente esses conhecimentos em situações práticas. Os objetivos incluem o desenvolvimento sólido da compreensão dos princípios, direitos e deveres dos consumidores, a aquisição de habilidades práticas de resolução de conflitos, incluindo mediação e negociação, e o fortalecimento das habilidades de comunicação oral e escrita. Espera-se que, ao final do projeto, os estudantes tenham uma compreensão ética mais profunda e estejam bem-preparados para carreiras em serviços jurídicos, contribuindo como cidadãos informados e defensores ativos da justiça.

2. Referencial Teórico

2.1 Introdução ao Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é a principal lei brasileira que protege os direitos do consumidor no Brasil. Criado em 1990 pela lei federal nº 8.078/90, estabelece princípios básicos como a proteção da vida, saúde e segurança, a educação para o consumo, o direito à informação clara, precisa e adequada, e a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva. Segundo Tartuce (2021, p 29), “o nosso Código de Defesa do Consumidor situa-se na *especialidade*, segunda parte da isonomia constitucional, retirada do art. 5º, *caput*, da CF/1988.”

Para melhor entender o direito do consumidor, é necessário ter a noção do que é um consumidor. Segundo o Código de Defesa do Consumidor (1990, p.), “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” Ou seja, é um sujeito de direito que exerce relações de consumo frente ao empresário, comerciante, fornecedor ou profissional. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 2º, descreve o que vem a ser consumidor além de equiparar a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Exercendo papel central e essencial na economia, o consumidor, através das suas decisões, enseja nas demandas por produtos e serviços que afetam diretamente na elaboração, produção e distribuição das empresas.

O Código de Defesa do Consumidor, popularmente conhecido como Lei do Consumidor, é a principal lei brasileira que regulamenta os direitos dos consumidores, fora elaborada no prazo de cento e vinte dias, através de comissão para a elaboração de um anteprojeto de lei, composta por Ada Pellegrini Grinover (coordenadora), Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe e Zelmo Denari. Também houve uma intensa colaboração de Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, Eliana Cáceres, Marcelo Gomes Sodré, Mariângela Sarrubo, Nelson Nery Jr. e Régis Rodrigues Bonvicino.

Instituída em 11 de setembro de 1990, pelo então presidente Fernando Collor de Mello, a Lei traz em seu 119 artigos, regras e deveres inerentes aos consumidores e princípios norteadores para a relação de consumo. No Código de Defesa do Consumidor (1990) em seu artigo 4º e incisos, podemos observar alguns princípios como:

Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor: Neste princípio fica reconhecida a condição de vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor. Este o principal princípio do CDC.

Princípio da Intervenção Estatal: Prevê a intervenção do Estado, com a criação do PROCON e a regulação dos serviços públicos concedidos.

Princípio da Boa-Fé Objetiva: Exige que tanto consumidor quanto fornecedor haja com honestidade e cooperação.

Princípio da Função Social do Contrato: Determina que os contratos devam atender aos interesses sociais e não apenas aos interesses individuais das partes.

Princípio da Adequação: Garante que os produtos ou serviços fornecidos aos consumidores estejam em conformidade com seus propósitos, bem como cumpram os padrões de qualidade e segurança estabelecidos.

Podendo também ser chamado de direito protetório ou social, o Direito do Consumidor atua na proteção dos consumidores, que geralmente têm menos informações e recursos do que os fornecedores de produtos e serviços e para garantir que os consumidores sejam tratados de maneira justa e não sejam prejudicados por práticas comerciais desonestas ou abusivas.

O Direito do Consumidor surgiu como resposta às diversas preocupações, que, no decorrer das décadas se tornaram frequentes, tais como: práticas comerciais injustas e abusivas, propagandas enganosas, produtos defeituosos e más prestações de serviços. Em resumo, o Direito do Consumidor é um processo de desenvolvimento histórico.

Na Roma Antiga, no século 5 a.C, fora descrita em Lei a primeira relação “homem de riqueza e influência com um homem livre”, onde já se observava uma relação de clientela. Enfatiza-se que na Antiga Mesopotâmia, na cidade da Babilônia, o Código que Hamurabi, talhado numa rocha de diorito, em escrita cuneiforme por volta de 1754 a.C. e 1750 a.C., é um dos conjuntos de leis mais antigos conhecidos pela humanidade e já apresentava legislação ao direito do consumidor quando disse: “Se um bateleiro constrói para alguém um barco e não o faz solidamente, se no mesmo ano o barco é expedido e sofre avaria, o bateleiro deverá desfazer o barco e refazê-lo solidamente à sua custa; o barco sólido ele deverá dá-lo ao proprietário.”. (HAMURABI, Lei 235). Nessa lei do Código de Hamurabi podemos ver o exemplo do que viria ser a reparação dos danos causados pela má prestação de serviço do fornecedor e a troca/reparação do bem defeituoso.

Todos, alguma vez na vida, já estiveram em relação de consumo. Segundo Nunes (2018 p 93), “toda a coletividade de pessoas já está exposta a ela. De alguma forma já exercemos na sociedade este papel social e econômico.” Sendo vital na sociedade moderna, o direito do consumidor atua protegendo os consumidores contra práticas comerciais injustas e promovendo a concorrência justa. Ele desempenha um papel educacional, informando os consumidores sobre seus direitos, fornece mecanismos para a resolução de disputas e protege os direitos fundamentais dos consumidores.

Cada consumidor reage de forma diferente frente às relações de consumo. Fatores econômicos, sociais, familiares, psicológicos e culturais influenciam na tomada de decisão no momento da compra. Na sociedade de consumo, o conceito de bem-estar está vinculado à posse e à aquisição de bens e serviços como forma de afirmação identitária e status social (ALCOFORADO; SILVA, 2009).

Diante disso, podemos observar o comportamento do consumidor que é um aspecto crucial para entender o direito do consumidor e a relação de consumo. Segundo Samara e Morsch (2005),

“O consumidor é toda entidade física ou jurídica que possui uma necessidade ou um desejo para satisfazer. As necessidades e desejos dos consumidores podem variar em amplos aspectos, que vão desde a necessidade de satisfazer fome ou sede até a necessidade de amor, status e autorealização.”

Na atualidade, caracterizada pelo fenômeno da globalização, é possível observar a implementação de modelos estruturais nos quais impera a lógica econômico-financeira nas relações humanas e, por extensão, nas dinâmicas de consumo. Nesse cenário, nota-se que a busca pela satisfação pessoal muitas vezes sobressai-se ao interesse coletivo. Um exemplo prático desse fenômeno pode ser observado na indústria da moda rápida. Empresas desse setor, em busca de lucros e rápida rotatividade de produtos, muitas vezes adotam práticas de produção em larga escala, frequentemente desconsiderando preocupações éticas relacionadas às condições de trabalho dos envolvidos na fabricação das peças.

2.2 Importância do Direito do Consumidor na Sociedade Moderna

O Código de Defesa do Consumidor foi criado com o objetivo de proteger o lado mais fraco da relação de consumo entre duas ou mais pessoas. Com o crescimento do e-commerce, a aplicação do CDC tem se tornado cada vez mais relevante. A proteção ao consumidor é essencial na sociedade moderna, pois garante que o negócio jurídico celebrado entre as partes tenha a pretensão da realização e cumprimento da boa-fé objetiva.

O termo "consumidor", que segundo Benjamin (2016, p 56) é o “sujeito presumidamente vulnerável da relação de consumo, substituiu designações tradicionais, marcando uma mudança nas relações de consumo.” O Direito do Consumidor, introduzido após a Constituição Federal de 1988, é essencial para equilibrar essas relações. Desde o século XIX, estudos mencionavam o direito do consumidor, solidificado nos anos 60-70 com movimentos de defesa globais.

Antes aquele que adquiria um serviço, bem ou produto, era denominado como “contratante”, “cliente” ou “comprador”, com a modernidade passou a ser chamado de “consumidor”. Trazendo equilíbrio para as relações de consumo, o Direito do Consumidor emerge oferecendo segurança aos consumidores, tendo sido introduzido nas faculdades de direito do Brasil após a Constituição Federal de 1988, haja vista “o direito do consumidor ser um direito social típico das sociedades capitalistas industrializadas, onde os riscos do progresso devem ser compensados por uma legislação cautelar e subjetivamente especial.” (BENJAMIN, 2016, p. 38). Embora recém aplicado no ordenamento jurídico brasileiro, o direito do consumidor já era mencionado nos estudos da sociologia desde o final do século XIX, tendo sua real efetivação nos anos 60-70 do século XX, período em que surgiram movimentos de defesa do consumidor em todo o mundo, promovendo a conscientização sobre os direitos dos consumidores.

No ano de 1962, o então presidente dos Estados Unidos da América, John F. Kennedy, em um discurso falou da importância de uma reflexão mais profunda sobre o tema, o considerando

como um grande desafio. A Organização das Nações Unidas (ONU) e Organização Mundial do Comércio (OMC) começaram a abordar questões relacionadas ao direito do consumidor em um contexto global, e em 1985, a ONU, segundo Benjamin (2016, p. 38), consolidou a ideia de que o direito do consumidor se trata de:

Um direito humano de nova geração (ou dimensão) um direito social e econômico, direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do cidadão civil nas suas relações privadas frente aos profissionais, os empresários, as empresas, os fornecedores de produtos e serviços, que nesta posição são experts, parceiros considerados fortes.

Com a promulgação e vigência da Constituição Federal em 1988, a proteção ao consumidor passou a ser um direito constitucional, previsto no art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da CF/1988 e art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias da Constituição Federal de 1988. Diante disso, já se percebe a importância desse novo sujeito de direitos, atingindo-o na sua individualidade ou coletivamente, assegurando proteção constitucional de direito fundamental.

Com o advento dos anos 2000, o direito do consumidor se preparou para desafios mais significativos. A sociedade começou a passar por mudanças, iniciavam-se os avanços tecnológicos, questões como o comércio eletrônico, proteção de dados e responsabilidade ambiental se destacavam, já que durante os anos anteriores, principalmente pós-segunda guerra mundial, houve um aumento significativo na produção e consumo.

A globalização transformou as transações, impulsionada pelo avanço da internet. Para Bauman (1999, p.85) “não há mais “fronteiras naturais” nem lugares óbvios a ocupar. Onde quer que estejamos em determinado momento, não podemos evitar de saber que poderíamos estar em outra parte, de modo que há cada vez menos razão para ficar em algum lugar específico (e por isso muitas vezes sentimos uma ânsia premente de encontrar — de inventar — uma razão).” O direito do consumidor se adaptou ao comércio eletrônico, garantindo privacidade e segurança. Influenciado pelo ambiente digital, busca proteger a privacidade e práticas sustentáveis. A globalização aumentou práticas desleais, levando o direito do consumidor a estabelecer padrões mínimos. Educação sobre esta legislação é crucial, capacitar consumidores a desempenhar papel vital em uma sociedade informada e participativa nas transações comerciais, é essencial.

Com o avanço da globalização aumentaram também práticas comerciais desleais e fraudes. Para evitar tantos danos, o direito do consumidor estabelece padrões mínimos de qualidade e segurança na aquisição de produtos ou na prestação de serviços, garantindo que os consumidores recebam informações claras e precisas sobre o que estão adquirindo. Visando justamente prevenir tais danos, a educação sobre a legislação voltada ao direito do consumidor é tão importante. Como anteriormente já pontuado, o direito do consumidor é um direito protetório, de proteção. Quando o consumidor sabe quais são os seus direitos e suas obrigações, ele desempenha um papel vital na criação de uma sociedade informada, capacitada e capaz de participar ativamente nas transações de consumo, contribuindo para relações comerciais mais justas, seguras e éticas.

Segundo Bauman (1999, p. 7), a globalização “é o destino irremediável do mundo, um processo irreversível; é também um processo que nos afeta a todos na mesma medida e da mesma maneira”. Globalização é um processo de integração e interconexão entre pessoas, empresas, países, culturas, economias e tecnologias, e o avanço da internet é a principal facilitadora dessa expansão. Por muito tempo as relações de consumo se resumiam a ser de forma presencial, pois o cliente teria de ir diretamente ao fornecedor para adquirir o produto almejado. Frente a tantos avanços tecnológicos, o direito do consumidor precisou se adaptar e dar respostas rápidas às mudanças crescentes e a preocupar-se com a privacidade e a segurança do consumidor, visto que o comércio eletrônico se tornou um novo modelo de negócio, alargando as possibilidades de compras.

Significativamente influenciada pelo ambiente digital, o direito do consumidor passou a atuar proativamente na busca pela proteção da privacidade, buscando por práticas sustentáveis na defesa seus direitos, uma vez que tais avanços tecnológicos trazia maior complexidade às relações de consumo e regulamentações mais sofisticadas precisariam ser postas em prática. Frente a tantos desafios e avanços tecnológicos, o direito do consumidor passou a acompanhar as transações além das fronteiras visando garantir o cumprimento da legislação consumerista, além de adaptar às leis de proteção ao consumidor para lidar com um ambiente cada vez mais globalizado.

A educação, como um direito constitucional explícito, é o maior aliado contra as práticas abusivas e fraudes. Previsto no artigo 205 da Constituição Federal e diz que “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.”. Segundo Filomeno (2018), podemos nos deparar com dois tipos de educação consumerista: a educação formal e a educação informal. A educação formal, que se inicia nos primeiros anos da infância na escola, com o estudo de conteúdos que instiguem a busca pelo conhecimento da criança, como o cálculo de juros ou a preocupação com a qualidade dos alimentos, prazos de validade, a responsabilidade pelo consumo sustentável. Lembrando-os que os direitos dos consumidores são uma face dos próprios direitos de cidadania. Já no que diz respeito à educação informal, cabe ressaltar que tais responsabilidades educacionais não recaem somente aos órgãos de proteção e defesa ao consumidor, também sobre entidades não governamentais e os meios de comunicação de massa. Quando diferentes órgãos e entidades trabalham juntos, eles podem formar uma rede eficaz para ensinar às pessoas sobre seus direitos consumeristas, incentivando ações justas e responsáveis no mercado.

A educação para o consumo é uma excelente forma para conscientizar a sociedade sobre seus direitos e responsabilidades quanto consumidores. Além disso, a educação contribui para empoderar e capacitar os consumidores, os deixando mais propensos a enfrentar situações adversas e a buscar soluções para seu caso. Até porque o fornecedor é o responsável por

determinar quando, o que e como produzir, introduzindo produtos ou serviços no mercado. Sem acesso às informações necessárias, o processo de tomada de decisão pelo consumidor, considerando as suas próprias necessidades, fica prejudicado.

Assim, ao reconhecer de maneira concreta que o consumidor frequentemente se encontra em situações desfavoráveis, levando em consideração sua capacidade econômica, nível educacional e poder de negociação, a Organização das Nações Unidas (ONU), constatou a necessidade de o Estado reconhecer a fragilidade do consumidor e decidiu em assembleia geral por meio da Resolução 39/248, de 10 de abril de 1985, que deveria ser estabelecido uma política geral de proteção ao consumidor aos Estados filiados. Diante de tais fragilidades, é o que trata o programa de informação e educação, em seu item de nº 32, destaca: “A educação do consumidor deve, quando apropriada, fazer parte integral do currículo básico do sistema educacional, e de preferência inserido dentro de uma matéria já existente” (FILOMENO, 2005, p. 704).

2.3 O Direito do Consumidor e a Educação para a Resolução de Conflitos

A mediação de conflitos surge como uma alternativa eficaz para a resolução de disputas no âmbito do direito do consumidor. Ela promove o diálogo entre as partes, com a assistência de um mediador imparcial e capacitado. A mediação pode contribuir para uma resolução rápida e sem ônus, inclusive apta a desafogar o Judiciário e acelerar a resolução do mérito. Para Vasconcelos (2023, p. 40) “a solução transformadora do conflito depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, subjacentes, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum.”

O sistema jurídico brasileiro disponibiliza às partes variadas formas de solução dos conflitos, sendo possível elencar a jurisdição, a autotutela, a autocomposição, a mediação e a arbitragem. A jurisdição, segundo Tartuce (2021, p 438) “é a atuação estatal visando à aplicação do direito objetivo ao caso concreto, resolvendo-se com definitividade uma situação de crise jurídica e gerando com tal solução a pacificação social.” Portanto, a jurisdição será o ponto alto da resolução do conflito, visto que se refere a uma situação em que há um conflito de interesses ou de direitos que precisa ser resolvido. A jurisdição intervém para solucionar essa crise jurídica, oferecendo uma resposta legal ao impasse. A autotutela é a forma mais comum de resolução de conflitos, uma vez que é mais antiga, entretanto pouco utilizada, visto a falta de segurança jurídica. Neste seguimento, a própria pessoa tem autonomia e liberdade para resolver o seu problema sem intervenção externa, seja de terceiros ou Estatal. Ainda segundo Tartuce (21, p 440) a:

Autotutela é a única forma de solução alternativa de conflitos que pode ser amplamente revista pelo Poder Judiciário, de modo que o derrotado sempre poderá judicialmente reverter eventuais prejuízos advindos da solução do conflito pelo exercício da força de seu adversário. Trata-se, portanto, de uma

forma imediata de solução de conflitos, mas que não recebe os atributos da definitividade, sempre podendo ser revista jurisdicionalmente.

Sendo considerada uma das melhores formas de resolução de conflito, a autocomposição é vista como a mais pacífica, célere e menos onerosa, visto que inexiste no caso concreto uma decisão impositiva, como ocorre na jurisdição, valorizando-se a autonomia da vontade das partes na solução dos conflitos. Para Tartuce (2021), a autocomposição trata-se do exercício de vontade bilateral das partes, visto que, quando um não quer, dois não fazem a transação e há um sacrifício recíproco de interesses, sendo que cada parte abdica parcialmente de sua pretensão para que se atinja a solução do conflito.

Adentrando na esfera da conciliação e a mediação, onde necessariamente deve haver um terceiro imparcial que irá administrar o conflito para pôr fim ao litígio e a parte prejudicada tenha seus direitos reestabelecidos. Neste cenário, os alunos do IFPB Campus Cabedelo, após a aquisição do conhecimento necessário, poderão atuar nos mais diversos tipos de resolução de conflito.

O Código de Processo Civil de 2015 traz a Seção V, específica sobre as formas consensuais de resolução de conflitos, uma vez que desafoga o sistema judiciário e traz celeridade a resolução do litígio e nesta seção está incluída tanta a mediação e conciliação. Ambas as modalidades têm por finalidade facilitar a comunicação entre as partes litigantes e tem por princípios a independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. No artigo 165 do Código de Processo Civil, onde consta as diretrizes para essas formas consensuais de resolução de conflito, especifica a atuação de cada modalidade. No inciso 2º do artigo anteriormente mencionado especifica que conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem. Já no inciso 3º do mesmo artigo expõe que mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

A inclusão de conhecimentos sobre mediação, conciliação e arbitragem no currículo do curso de Serviços Jurídicos do IFPB é justificada pela necessidade de preparar os alunos para uma prática jurídica mais abrangente e eficiente. Essa abordagem amplia as competências dos estudantes, capacitando-os para lidar com métodos alternativos de resolução de conflitos, alinhando-se com tendências legislativas, atendendo às demandas do mercado e promovendo uma cultura de paz. Esses conhecimentos não apenas representam um diferencial competitivo no mercado de trabalho, mas também preparam os alunos para a advocacia moderna, onde a resolução extrajudicial de disputas é cada vez mais valorizada.

A resolução de conflitos vai além dos litígios judiciais, incluindo métodos alternativos e colaborativos. No contexto do curso de Serviços Jurídicos do IFPB, aprender métodos de resolução de conflitos proporciona uma abordagem holística à prática jurídica, contribuindo para uma sociedade mais justa. Com ênfase na resolução de conflitos, a educação nesse campo emerge como uma habilidade necessária no ambiente contemporâneo, diante do aumento das interações sociais e comerciais. Integrar essa educação ao estudo do direito do consumidor proporciona uma abordagem integral, capacitando os indivíduos não apenas a conhecerem seus direitos, mas também a aplicarem esses conhecimentos de maneira efetiva em situações práticas.

O sistema jurídico brasileiro oferece diversas formas de solução de conflitos, incluindo jurisdição, autotutela, autocomposição, mediação e arbitragem. A autocomposição é destacada como uma das melhores formas de resolução, sendo pacífica, célere e menos onerosa, valorizando a autonomia das partes. A educação para a resolução de conflitos, abordando conciliação e mediação, prepara os alunos para atuar em diversas situações. O Código de Processo Civil de 2015 destaca as formas consensuais de resolução, incluindo princípios como independência, imparcialidade e autonomia da vontade. A inclusão desses conhecimentos no currículo é justificada pela necessidade de preparar os alunos para uma prática jurídica mais abrangente e eficiente, alinhada às demandas contemporâneas.

A busca pela resolução de conflitos não é apenas sobre litígios judiciais, nela inclui a capacidade de resolver disputas de maneira alternativa e colaborativa. Os alunos do curso de Serviços Jurídicos do IFPB, Campus Cabedelo, ao aprenderem métodos de resolução de conflitos, desenvolverão uma abordagem holística para a prática jurídica, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa. Com ênfase na resolução de conflitos, a educação para a resolução de conflitos emerge como uma habilidade valiosa e necessária no ambiente contemporâneo.

O aumento das interações sociais e comerciais demanda a capacidade de lidar construtivamente com disputas e divergências. Integrar a educação para a resolução de conflitos ao estudo do direito do consumidor representa uma abordagem integral para capacitar os indivíduos não apenas a conhecerem seus direitos, mas também a aplicarem esses conhecimentos de maneira efetiva em situações práticas e tais habilidades fornecem conhecimento para abordar disputas de maneira amigável, eficiente e, quando necessário, por meio dos canais legais apropriados.

3. Metodologia

O projeto delineado visa proporcionar uma abordagem abrangente e estruturada para capacitar estudantes do ensino Técnico em Serviços Jurídicos no entendimento e aplicação efetiva do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A metodologia adotada consiste em um programa de quatro semanas, integrando atividades teóricas e práticas para desenvolver uma compreensão

profunda do direito do consumidor e habilidades práticas relevantes. O processo começa com uma revisão abrangente da literatura relacionada ao direito do consumidor, abordando aspectos históricos, legislativos e evolução conceitual. Essa revisão será fundamentada em fontes acadêmicas, legislação atualizada e estudos de caso para embasar a compreensão dos participantes. As aulas serão conduzidas de forma expositiva para transmitir conceitos teóricos essenciais, destacando princípios, direitos e deveres dos consumidores. Além disso, serão promovidos debates para estimular a reflexão crítica e a troca de perspectivas entre os estudantes.

Integrando a teoria à prática, serão incluídos estudos de caso práticos para contextualizar os princípios teóricos em situações do mundo real. Os estudantes serão envolvidos em análises de casos jurídicos, promovendo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos. Simulações jurídicas serão realizadas, onde os estudantes desempenharão papéis relacionados ao direito do consumidor. Isso incluirá cenários de mediação, negociação e resolução de conflitos, proporcionando experiências práticas e desenvolvimento de habilidades interpessoais.

Incentivando a pesquisa aplicada, os estudantes serão estimulados a explorar questões contemporâneas no direito do consumidor, como comércio eletrônico, proteção de dados e mudanças nos padrões de consumo. A metodologia incluirá avaliações formativas e somativas para monitorar o progresso dos estudantes ao longo do projeto, abrangendo conhecimento teórico, habilidades práticas e análise ética.

Ao término do projeto, os estudantes serão encorajados a elaborar um relatório final que integre aprendizados teóricos, experiências práticas e reflexões éticas. Este relatório servirá como evidência da compreensão adquirida e das habilidades desenvolvidas. Assim, a metodologia, que é predominantemente qualitativa, visa não apenas fornecer conhecimento teórico, mas também cultivar habilidades práticas, ética e consciência social nos estudantes, capacitando-os a desempenhar um papel ativo na defesa dos direitos do consumidor.

4. Resultados Esperados

O projeto "Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos" tem como objetivo proporcionar aos estudantes do ensino Técnico em Serviços Jurídicos uma compreensão profunda e abrangente do direito do consumidor, bem como capacitar os alunos a aplicarem eficazmente esses conhecimentos em situações práticas. Ao longo do projeto, espera-se alcançar diversos resultados significativos. Dentre eles, o desenvolvimento sólido da compreensão dos princípios, direitos e deveres fundamentais dos consumidores. Assim, eles estarão aptos a identificar cláusulas abusivas em contratos, reconhecer práticas comerciais enganosas e analisar casos complexos sob uma perspectiva legal.

Além do conhecimento teórico, os estudantes adquirirão habilidades práticas de resolução de conflitos, incluindo mediação e negociação. Eles serão capazes de aplicar essas habilidades

para resolver disputas entre consumidores e fornecedores, promovendo soluções justas e equitativas. As habilidades de comunicação oral e escrita dos estudantes serão fortalecidas, permitindo-lhes expressar de maneira clara e concisa os conceitos complexos do direito do consumidor. Isso facilitará a interação com colegas e clientes. Através do trabalho em equipe, os estudantes desenvolverão a capacidade de colaborar eficazmente em projetos conjuntos, aprimorando suas habilidades de cooperação e coordenação. Isso refletirá em suas futuras carreiras no campo jurídico.

No final do projeto, espera-se que os estudantes tenham não apenas adquirido conhecimento e habilidades, mas também uma compreensão mais profunda dos aspectos éticos relacionados à defesa dos direitos do consumidor. Eles estarão mais bem preparados para carreiras em serviços jurídicos, com uma mentalidade voltada para a justiça, a equidade e a responsabilidade cívica. Em última análise, o projeto visa capacitá-los não apenas como estudantes, mas também como cidadãos informados e defensores ativos da justiça nos contextos jurídicos e sociais.

5. Considerações finais

Dessa forma, podemos afirmar que, o projeto "Empoderando Consumidores: Conhecendo e Defendendo seus Direitos" apresenta uma abordagem abrangente e estruturada para capacitar os estudantes do ensino Técnico em Serviços Jurídicos no entendimento e aplicação efetiva do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ao longo do texto, foram explorados aspectos cruciais do direito do consumidor, desde os princípios fundamentais até a importância na sociedade moderna, considerando a evolução histórica e as adaptações necessárias diante da globalização e do comércio eletrônico.

A compreensão do comportamento do consumidor, destacando sua diversidade e os fatores que influenciam suas decisões, revela a complexidade desse campo do direito. A ênfase na importância do CDC na sociedade contemporânea ressalta a necessidade de proteger o consumidor em um cenário de crescimento do e-commerce e mudanças nas relações de consumo.

A integração da educação para a resolução de conflitos, especialmente por meio da mediação, destaca a importância de abordagens alternativas na prática jurídica, alinhando-se às demandas da sociedade por soluções eficazes e rápidas. A inclusão desses conhecimentos no currículo do curso de Serviços Jurídicos do IFPB não apenas prepara os alunos para desafios contemporâneos, mas também fortalece suas habilidades de resolução de disputas de maneira ética e eficiente.

Os resultados esperados do projeto abrangem não apenas o conhecimento teórico, mas também habilidades práticas e uma compreensão ética mais profunda. Os estudantes, ao final do projeto, estarão equipados para identificar e lidar com questões complexas do direito do

consumidor, promovendo justiça e equidade. Além disso, o fortalecimento das habilidades de comunicação e trabalho em equipe contribuirá para o desenvolvimento global dos alunos, preparando-os para carreiras no campo jurídico com uma mentalidade centrada na justiça e responsabilidade social. Assim, o projeto busca não apenas formar profissionais competentes, mas também cidadãos informados e comprometidos com a defesa ativa dos direitos do consumidor e valores éticos na sociedade. O conhecimento adquirido e as habilidades desenvolvidas neste projeto serão inestimáveis não apenas em suas carreiras futuras, mas também em suas vidas como cidadãos conscientes e responsáveis.

REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, Manoel Guedes; SILVA, Paulo Roberto. **Reflexão sobre o estilo de vida e o padrão de consumo numa sociedade sustentável**. In: II SBDS – SEMINÁRIO BRASILEIRO DE DESIGN SUSTENTÁVEL, 2009, São Paulo. *Anais do 2º Seminário Brasileiro de Design Sustentável - RBDS*. São Paulo: s. ed., 2009.

BAUMAN, Zygmunt, 1925-2017. **Globalização: as consequências humanas / Zygmunt Bauman; tradução Marcus Penchel**. — Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.

BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor** [livro eletrônico] / Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. -- 9. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BENJAMIN, Antônio Herman V. **Manual de direito do consumidor/ Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques, Leonardo Roscoe Bessa**. – 7. Ed. rev., atual. e ampl. — São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil. Senado Federal**, Brasília, 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 08 de outubro de 2023.

BRASIL. Lei nº 9.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor**. Brasília. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 08 de outubro de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Institui o Código de Processo Civil**. Brasília. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 26 de novembro de 2023.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor / José Geraldo Brito Filomeno**. – 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas, 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2005.

HAMURABI, Rei da Babilônia. **Código de Hamurabi. Tradução de Polícia Militar do Estado de São Paulo, [s.d.]**. Disponível em: <http://www4.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/dpcdh/Normas_Direitos_Humanos/C%C3%93DIGO%20DE%20HAMURABI.pdf>. Acesso em: 08 out. 2023.

PAIXÃO, Marcia Valéria. **A influência do consumidor nas decisões de marketing** [livro eletrônico] / Márcia Valéria Paixão. – Curitiba: Ibepex, 2012. – (Série Marketing Ponto a Ponto)

SAMARA, Beatriz Santos; MORSCH, Marco Aurélio. **Comportamento do consumidor: conceitos e casos**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SEIXAS, Carla Fernandes. **Os mais importantes princípios do direito do consumidor**, 2023. Disponível em: <https://www.aurum.com.br/blog/principios-do-direito-do-consumidor/>. Acesso em 04 de novembro de 2023.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves**. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021. Tradução de: Globalization: the human consequences

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas** / Carlos Eduardo de Vasconcelos. – 8. ed. – Rio de Janeiro: Método, 2023