Revista FundAção
ISSN 2965 - 2138

[relato de experiência]

PROPPEX **FSA**

DIREITO DO CONSUMIDOR: UM DIREITO AO ALCANCE DE TODOS

Luciana da Silva Paggiatto Camacho
luciana.camacho@fsa.br
Docente, Curso de Direito, Centro Universitário
Fundação Santo André – CUFSA

Ana Paula Navarro Teixeira
ana.navarro@fsa.br
Docente, Coordenadora Adjunta, Curso de Direito,
Centro Universitário Fundação Santo André - CUFSA

RESUMO

O objetivo geral é iniciar o corpo discente nos projetos de extensão universitária, os habilitando para a exploração científica, construção crítica, explorativa, e despertando o senso analítico dos alunos do Curso de Direito, conforme uma das propostas pedagógicas estabelecidas pela Resolução Nº. 5 de 17 de dezembro de 2018. Outra proposta pedagógica, perseguida por este projeto, foi, e ainda é, a construção de conhecimento e o seu compartilhamento não só junto à comunidade acadêmica, mas sobretudo com a sociedade civil. Nesta toada, docentes e discentes construíram, conjuntamente, conhecimentos e desenvolveram habilidades de análise, avaliação, verificação e explicação de dados bibliográficos, relacionados à temática proposta, de forma crítica e pragmática em relação ao ordenamento jurídico e ao indivíduo e, a partir daí tiveram conhecimentos e subsídios para a realização de palestras e orientações junto à sociedade civil, confecção de material metodológico indireto. Ao final, foram construídos conhecimentos técnicos de forma transversal e dicotômica entre corpo docente e discente que permitiu a ambos serem possuidores de um arquétipo sedimento de estudo e experiências práticas suficientes para elaboração deste artigo científico em que se destaca a relevância da proteção do consumidor e a possibilidade de buscar indenizações nos casos de violação destes direitos, inclusive com a possibilidade de reparações por danos morais. A metodologia de pesquisa em um primeiro momento foi dedutiva no que concerne a pesquisa necessária com construção do projeto foi indutiva por meio de técnica de pesquisa

bibliográfica e na fase pragmática a metodologia passou a ser aplicada e indutiva a partir dos ambientes e exploratórios consolidados. A contribuição científica almejada foi a difusão de conhecimentos necessários ao exercício da cidadania e, e diante disso, os resultados obtidos foram de extrema importância para a consolidação da proposta metodológica, uma vez que os discentes e docentes foram recepcionados e a colhidos pela sociedade civil, a qual teve grande interesse, questionamento e participação nas práticas metodológicas empenhadas de letramento cívico.

Palavras-chave: Direito do consumidor. Difusão de conhecimento. Exercício de cidadania.

CONSUMER RIGHTS: A RIGHT WITHIN EVERYBODY'S REACH

ABSTRACT

The general objective is to initiate the student body into university extension projects, enabling them to engage in scientific exploration, critical and explorative construction, and awakening the analytical sense of Law students, in accordance with one of the pedagogical proposals established by Resolution No. 5 of December 17, 2018. Another pedagogical proposal pursued by this project was, and remains, the construction of knowledge and its sharing not only with the academic community, but above all with civil society. In this sense, teachers and students jointly built knowledge and developed skills in analyzing, evaluating, verifying and explaining bibliographic data related to the proposed theme, in a critical and pragmatic way in relation to the legal system and the individual, and from there they had knowledge and subsidies for giving lectures and guidance to civil society, making indirect methodological material. In the end, technical knowledge was built up in a transversal and dichotomous way between the teaching staff and students, which allowed both to have an archetype of study and sufficient practical experience to prepare this scientific article, which highlights the relevance of consumer protection and the possibility of seeking compensation in cases of violation of these rights, including the possibility of reparations for moral damages. The research methodology was initially deductive in terms of the research needed to build the project and was inductive using the bibliographic research technique. In the pragmatic phase, the methodology became applied and inductive based on the consolidated environments and explorations. The scientific contribution sought was to disseminate the knowledge needed to

exercise citizenship and, in view of this, the results obtained were extremely important for consolidating the methodological proposal, since the students and teachers were welcomed and welcomed by civil society, which was very interested, questioned and participated in the methodological practices committed to civic literacy.

KEYWORDS: Consumer Law. Knowledge dissemination. Exercise of citizenship.

ÁREAS TEMÁTICAS: Direitos Humanos e Justiça; Educação.

1 INTRODUÇÃO

Em implemento aos métodos já adotados pela proposta pedagógica desta Instituição de Ensino Superior e arraigada na Resolução Nº. 5 de 17 de dezembro de 2018 (Brasil, 2018), a qual estabelece as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito, foi instituída a disciplina de Ação Curricular de Extensão, cujo escopo principal é a introdução dos alunos graduandos no Curso de Direito do Centro Universitário Fundação Santo André ao ambiente científico como protagonistas ativos do cenário social (Marconi; Lakatos, 2022) e, igualmente, por conseguinte, como pesquisadores que deverão assumir posturas, ações e interpretações críticas não em relação ao ordenamento jurídico, mas a partir deste em cotejo com a realidade social contemporânea (Dias, 2012).

Partindo deste norte, a proposta pedagógica se verte para o trabalho com os discentes do Curso de Direito no projeto “Direito ao Consumidor: um Direito ao alcance de todos”.

O projeto exacerbou a importância da contextualização metodológica teórica desenvolvida em sala de aula, em leituras clássicas indicadas no curso, não de forma isolada, mas em cotejo com a realidade social (Santomé, 2013), a experiência fática de vida e, neste sentido, a construção de vivências e ações práticas dos conteúdos apreendidos em sala de aula, inclusive a partir da resolução de casos práticos e aplicação abstrata dos direitos diante do caso concreto, como efetuado na confecção deste projeto.

No mais, o projeto pedagógico em referência explorou as habilidades de oratória dos discentes, pois estes foram pessoalmente ministrar palestras sobre os temas propostos em transversalidade à matriz curricular, junto à Escola Estadual João Batista Bernardes, Instituto de

Ensino São Caetano do Sul e ao Centro Universitário Fundação Santo André – CUFSA, no XVI Simpósio de Atividades de Pesquisa e Extensão – SAPEX 2023, nas respectivas datas: 14 de abril de 2023; 20 de abril de 2023; e, 28 de outubro de 2023.

Em todos os cenários, a ação foi direcionada à sociedade civil, sendo que as primeiras duas palestras foram ministradas para alunos do 3º ano do Ensino Médio e, no último evento, a público diversificado, formado por adolescentes, docentes (Diniz – Pereira; Zeichner, 2008), discentes de outros cursos e convidados, durante ação conjunta social no XVI Simpósio de Atividades de Pesquisa e Extensão – SAPEX 2023 (FSA, 2023a) e a proposta pedagógica realizada no mesmo dia e no mesmo local, voltada ao evento "Responsabilidade Social, FundAção e Cidadania, um dia de Faculdade aberta à Comunidade" (FSA, 2023b).

Nesta toada, houve completa aderência pedagógica e metodológica da proposta de pesquisa (Medeiros, 2019) trilhada pelo discentes do 7ºB do Curso de Direito no desenvolvimento e exposição do projeto "Direito ao Consumidor: um Direito ao alcance de todos" (Brasil, 1990) e as propostas dirigidas pelos eventos que tiveram a tutoria das palestras ministradas pelos discentes.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No momento inicial da proposta pedagógica, o projeto fundou-se na metodologia científica dedutiva por meio da pesquisa bibliográfica em geral, como livros, periódicos, teses, dissertações, artigos científicos, em conjunto com o ordenamento jurídico pátrio diante da necessidade de sedimentação de conceitos e construção de uma análise crítica acerca da normatividade deste sistema autopoiético (Pereira, 2011).

Nesta esteira, e em convergência a Fernando Rister Lima, assevera-se que:

> A comunicação torna-se reflexiva: operação comunicativa provoca operação comunicativa, sempre mediante a linguagem. Com isso, a comunicação se efetiva com a utilização de meios simbolicamente generalizados. A linguagem, que facilitará a comunicação pela normalização da seleção, e os meios de difusão (estes asseguram que a comunicação atinja muitos destinatários) viabilizarão a reprodução autopoiética dos sistemas sociais, transformando improbabilidades comunicativas em probabilidades (Lima, 2020).

No desenvolvimento do trabalho, após a sedimentação e consolidação do conceitos relacionados ao Direito do Consumidor (Nunes, 2021) pelos discentes, tendo em vista a necessidade imperativa imposta se reportou desde o início às palestras ministradas por estes, o projeto de pesquisa se converteu para a metodologia científica de pesquisa aplicada (Lakatos, 2021) e indutiva,

implementada e voltada para ações práticas envolvendo o corpo discente, o corpo docente e o voluntariado de forma multidisciplinar, interdisciplinar e transversal.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos foram de extrema importância para a consolidação da proposta, uma vez que os discentes e os docentes foram recepcionados e acolhidos pela sociedade civil, que teve grande interesse, questionamento e participação nas práticas metodológicas empenhadas em todas as palestras realizadas.

Assim, importante mencionar o aproveitamento da proposta pelo discentes, pois foi de extrema importância a participação destes para implementar e aperfeiçoar a construção de um posicionamento crítico, com o despertar de uma visão interpretativa, seletiva, reflexiva, analítica e, ainda, difusão do conhecimento apreendido pelos alunos ao público participante com extrema propriedade e domínio dos temas ventilados.

Com isso, os alunos, sob a supervisão das docentes, elaboraram uma cartilha ilustrativa, que foi dirigida ao público participante para fins de divulgação e de letramento sobre os Direitos do Consumidor (Fotografia 1). A cartilha aborda, de forma didática, temas importantes, como *O que é o JEC – Juizado Especial Cível, Preços distintos no mesmo local, Direito de arrependimento, Vôo atrasado ou cancelado,* entre outros. A cartilha está publicada na página de Extensão, do Centro Universitários Fundação Santo André (https://www.fsa.br/extensao-2023/) e disponível à comunidade no link: https://drive.google.com/file/d/1bH01iJVYoimhtYegP8HWsBAcH6kz9BO7/view.

Fotografia 1 - Capa da *Cartilha do Consumidor*.

Fonte: autoria própria.

Ainda, com a supervisão docente, houve a promoção de visitas junto ao Juizado Especial Cível do Foro da Comarca de Santo André (Fotografia 2) e ao PROCON para uma vivência pragmática dos temas correlacionados aos estudos propostos, como também, para complementação das propostas que exigiam dos discentes a atividade de ministrar palestras, com a supervisão docente e em ação conjunta, prestando orientações pertinentes e importantes dirigidas ao público participante, consolidando-se nas visitas em escolas de ensino médio (Fotografias 3 a 7) e no XVI SAPEX realizado no CUFSA para difusão de conhecimentos envolvendo os valores de cidadania e de letramento cívico.

Fotografia 2 - Juizado Especial Cível do Foro da Comarca de Santo André, Santo André, SP.

Fonte: autoria própria.

Fotografia 3 - Escola Estadual João Batista Bernarde, São Bernardo do Campo, SP.

Fonte: autoria própria.

Fotografia 4 - Escola Estadual João Batista Bernarde, São Bernardo do Campo, SP.

Fonte: autoria própria.

Fotografia 5 - Escola Estadual João Batista Bernarde, São Bernardo do Campo, SP.

Fonte: autoria própria.

Fotografia 6 - Instituto de Ensino Sagrada Família – IESF, São Caetano do Sul, SP.

Fonte: autoria própria.

Fotografia 7 - Instituto de Ensino Sagrada Família – IESF, São Caetano do Sul, SP.

Fonte: autoria própria.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os trabalhos pedagógicos propostos foram bem recepcionados, discutidos e construídos pelo corpo discente com grande receptividade, fator este que corroborou para apreensão dos conceitos trabalhados em cotejo suficiente para que os alunos possuíssem plenas condições de elaboração de material pedagógico dirigido – uma cartilha sobre os Direitos do Consumidor.

A cartilha foi dirigida ao público em geral, ou seja, à sociedade civil, com o escopo de disseminação do conhecimento inicialmente produzido internamente na Graduação do Curso de Direito, mas em condições técnicas e clareza suficiente para atingir o público participante.

Logo, neste aspecto, o projeto constituiu-se e mostrou-se suficiente e efetivo nos fins propostos de divulgação e de letramento sobre os Direitos do Consumidor.

No mais, em consolidação dos estudos perpetrados, os discentes, ainda, visitaram, com supervisão docente, órgãos públicos pertinentes como o Juizado Especial Cível do Foro da Comarca de Santo André e o PROCON, em que se aferiu a efetiva vivência pragmática e consolidação dos conceitos dogmáticos correlacionados aos estudos efetuados.

A eficiência da aprendizagem pode ser novamente aferida por meio do domínio e proficiência dos discentes nas suas falas orais desenvolvidas nas palestras dirigidas ao público externo da rotina universitária, em que estes foram protagonistas da produção científica proposta.

5 AGRADECIMENTOS

Incialmente, os agradecimentos são dirigidos ao Centro Universitário Fundação Santo André – CUFSA, por agregar aos seus princípios e seus valores institucionais à Cidadania, à Ética, à Responsabilidade Social, à Inovação, à Flexibilidade, à Excelência e à Transparência.

À Reitoria do CUFSA, na pessoa do Reitor, Prof. Dr. Rodrigo Cutri, à Pro-Reitoria de Administração e Planejamento (PROAP), na pessoa do Pró-Reitor, Prof. Dr. Vander Ferreira de Andrade, à Pro-Reitoria de Graduação (PROGRAD), na pessoa do Pró-Reitor, Prof. Dr. Roberto Carlos Sallai, e à Pro-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão (PROPPEX), na pessoa da Pró-Reitora, Profa. Dra. Andréa Dias Quintão e, ainda, todas as Coordenações envolvidas, consignando um carinho especial em relação à Profa. Dra. Márcia Zorello Laporta, pelo apoio e incentivos constantes.

6 FONTES DE FINANCIAMENTO

As fontes de financiamento e suporte institucional necessárias para a realização do estudo tiveram como fonte de custeio os fundos próprios destacados pelo CUFSA.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 28 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Resolução Nº. 5, de 17 de dezembro de 2018**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/104111-rces005-18/file. Acesso em: 28 fev. 2024.

DIAS, Reinaldo. **Responsabilidade social**: fundamentos e gestão. São Paulo: Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788522484461. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484461/. Acesso em: 28 fev. 2024.

DINIZ-PEREIRA, Júlio E.; ZEICHNER, Kenneth M. **Justiça Social:** desafio para a formação de professores. São Paulo: Grupo Autêntica, 2008. E-book. ISBN 9788582179246. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582179246/. Acesso em: 28 fev. 2024.

FSA. FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ. **Fundação Santo André recebe selo de Instituição Socialmente Responsável**. 2023b. Disponível em: https://www.fsa.br/fundacao-santo-andre-recebe-selo-instituicao-socialmente-responsavel/. Acesso em: 28 fev. 2024.

FSA. FUNDAÇÃO SANTO ANDRÉ. **XVI Simpósio de Pesquisa e Extensão do Centro Universitário Fundação Santo André.** 2023a. Disponível em: https://www.fsa.br/sapex/. Acesso em: 28 fev. 2024.

LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2021, p. 273. E-book. ISBN 9788597026580. Disponível em:

https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026580/. Acesso em: 28 fev. 2024.

LIMA, Fernando Rister de S. **Decisões do STF em direito à saúde**. (Coleção teses em doutoramento). Lisboa: Grupo Almedina (Portugal), 2020, p. 118. E-book. ISBN 9788584936212. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788584936212/. Acesso em: 28 fev. 2024.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Metodologia Científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/. Acesso em: 28 fev. 2024.

MEDEIROS, João B. **Redação Científica:** práticas de fichamentos, resumos, resenhas**.** São Paulo: Grupo GEN, 2019. E-book. ISBN 9788597020328. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597020328/. Acesso em: 28 fev. 2024.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Editora Saraiva, 2021. E-book. ISBN 9786555593525. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/. Acesso em: 28 fev. 2024.

PEREIRA, Geailson Soares. O Direito como um sistema autopoiético. **Revista CEJ**, Brasília, Ano XV, n. 55, p. 86-92, out./dez. 2011. Disponível em: https://biblioteca.corteidh.or.cr/tablas/r28720.pdf. Acesso em: 28 fev. 2024.

SANTOMÉ, Jurjo T. **Currículo escolar e justiça social:** o cavalo de troia da educação. Porto Alegre: Grupo A, 2013. E-book. ISBN 9788565848169. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848169/. Acesso em: 28 fev. 2024.