

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**PLANO DE CURSO****I. NOME DO CURSO**

Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Cíveis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC)

II. DESCRIÇÃO

O Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Cíveis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) apresenta uma visão geral da Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, da responsabilidade pelo fato do futebol, dos serviços de telefonia, da defesa do consumidor em juízo, das pirâmides financeiras, dos serviços bancários e do consumo e regulação.

III. OBJETIVO

Oferecer aos(as) estudantes, por meio da apresentação da Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e de assuntos relacionados, conhecimentos jurídicos sobre direitos e defesa do consumidor para auxiliar a atuação dos agentes de defesa do consumidor mineiro.

IV. PÚBLICO - DESTINATÁRIO:

Sistema Estadual de Defesa do Consumidor

V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS

O curso tem a carga horária de 21h, sendo o número de vagas ilimitado.

VI. PERÍODO DISPONÍVEL PARA REALIZAÇÃO DA INSTRUTORIA

Não haverá instrutoria.

VII. CONHECIMENTOS E HABILIDADES PARA PARTICIPAR DO CURSO

É importante que o(a) estudante atue em órgão ou entidade integrante do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, tenha acesso à internet e conhecimentos básicos de informática.

VIII. METODOLOGIA

FASE	Descrição da Atividade	Carga horária
Ambientação	Leitura <i>Entendendo a plataforma Moodle</i>	15min
	Leitura <i>Dicas para um bom aproveitamento de cursos em EaD</i>	
Boas-vindas	Vídeo de Boas-Vindas	45min
	Consulta <i>Código de Defesa do Consumidor</i>	
	Consulta <i>Manual de Direito do Consumidor (Senacon)</i>	
Módulo 1: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: Composição, Plano Nacional de	Vídeos <i>Módulo 1</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Consumo e Cidadania e	Questionário <i>Módulo 1</i>	
Módulo 2: Práticas de consumo: caracterização, princípios e direitos básicos	Vídeos <i>Módulo 2</i>	1h30
	Questionário <i>Módulo 2</i>	
Módulo 3: Responsabilidade pelo vício/fato do produto	Vídeos <i>Módulo 3</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 3</i>	
Módulo 4: Responsabilidade pelo vício/fato do serviço	Vídeos <i>Módulo 4</i>	1h15
	Questionário <i>Módulo 4</i>	
Módulo 5: Sanções administrativas	Vídeos <i>Módulo 5</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 5</i>	
Módulo 6: Responsabilidade pelo fato do futebol	Vídeos <i>Módulo 6</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 6</i>	
Módulo 7: Oferta e publicidade	Vídeos <i>Módulo 7</i>	1h
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 7</i>	
Módulo 8: Práticas abusivas	Vídeos <i>Módulo 8</i>	1h
	Questionário <i>Módulo 8</i>	
Módulo 9: Serviços de telefonia	Vídeos <i>Módulo 9</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 9</i>	
Módulo 10: Banco de dados e cadastros de consumidores	Vídeos <i>Módulo 10</i>	1h30
	Questionário <i>Módulo 10</i>	
Módulo 11: Proteção contratual	Vídeos <i>Módulo 11</i>	1h
	Questionário <i>Módulo 11</i>	
Módulo 12: Defesa do consumidor em juízo: desafios no novo Código de Processo Civil	Vídeos <i>Módulo 12</i>	1h
	Questionário <i>Módulo 12</i>	
Módulo 13: Pirâmides financeiras	Vídeos <i>Módulo 13</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 13</i>	
Módulo 14: Serviços bancários	Vídeos <i>Módulo 14</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> apresentados nos vídeos	
	Questionário <i>Módulo 14</i>	
Módulo 15: Consumo e regulação	Vídeos <i>Módulo 15</i>	1h
	Questionário <i>Módulo 15</i>	
Avaliação do curso	Preenchimento da pesquisa de satisfação	15min
Total		21h

IX. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**Ambientação**

- Apresentação do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle:

- a) Modificando o perfil
- b) Alterar dados de conta
- c) Enviando Mensagem
- d) Calendário
- e) Atividades do curso
- f) A importância de participar dos fóruns
- g) Atividades concluídas
- h) Certificação

- Dicas para um bom aproveitamento de cursos na EaD

Boas-vindas

- Código de Defesa do Consumidor: introdução
- Transcrição do curso
- Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8078/90)
- Decreto 2181/1997
- Manual de Direito do Consumidor (Senacon)

Módulo 1: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: composição, Plano Nacional de Consumo e Cidadania e prioridades

- Composição do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon): origem, criação e atribuições
- Procons, gestão de atendimento e poder sancionatório
- Plano Nacional de Consumo e Cidadania: origem, conceito, objetivos e impactos no mercado
- Observatório Nacional das Relações de Consumo e seus comitês técnicos
- Projeto de Lei de Fortalecimento dos Procons

Módulo 2: Relações de consumo: caracterização, princípios e direitos básicos

- Caracterização da relação jurídica de consumo: conceitos essenciais
- Consumidor: conceito, destinação final, tipos de vulnerabilidade do consumidor e equiparação
- Conceito de fornecedor
- Conceito de produto e de serviço
- Política Nacional das Relações de Consumo e princípios
- Direitos do consumidor (artigo 6º do CDC)

Módulo 3: Responsabilidade pelo vício/fato do produto

- Considerações gerais sobre responsabilidade civil

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

- Responsabilidade civil subjetiva x responsabilidade objetiva
- Responsabilidade objetiva dos fornecedores de produtos
- Definição e distinção de fato e vício do produto
- Vício de qualidade e quantidade
- Excludentes de responsabilidade
- Inovação tecnológica
- Responsabilidade do comerciante

Módulo 4: Responsabilidade pelo vício/fato do serviço

- Definição de serviço defeituoso
- Responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço
- Excludentes de responsabilidade
- Exemplos de acidente de consumo na prestação de serviços
- Procedimentos administrativos e judiciais para ressarcimento de danos
- Consumidor-turista
- Extravio de bagagens.

Módulo 5: Sanções administrativas

- Sanções administrativas previstas no CDC
- Sanções mais utilizadas pelo órgãos de defesa do consumidor
- Multa e a efetividade da paralisação das condutas infrativas
- Dosimetria da multa
- Efetividade das sanções de contrapropaganda e de proibição de fabricação do produto
- Processo administrativo de defesa do consumidor e a obrigação de fazer e não fazer
- Ônus da prova no processo administrativo de defesa do consumidor
- O impacto do novo CPC no processo administrativo de defesa do consumidor

Módulo 6: Responsabilidade pelo fato do futebol

- Proteção do consumidor-torcedor com base na legislação vigente
- Dever estatal de fomento a práticas desportivas (formais e não-formais)
- Aplicação do Direito do Consumidor às práticas formais de desporto
- Princípio da Segurança e da Moralidade previstos na Lei Federal 9.615/1998
- Prevenção da violência e o Estatuto do Torcedor
- Definição de torcedor e seus deveres
- Responsabilidades das entidades organizadoras da competição
- Danos causados por torcidas organizadas
- Cadastro de torcedores
- Responsabilidade por fato do serviço esportivo
- Ouvidoria da competição
- Torcedor e o consumidor equiparado

Módulo 7: Oferta e publicidade

- Conceito de oferta no mercado de consumo

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

- Valorização da fase pré-contratual
- Princípio da vinculação da informação e da oferta publicitária
- Definição de clareza, precisão e ostensividade
- Obrigação apenas dos fabricantes e importadores
- Definição de componentes e peças de reposição
- Responsabilidade solidária por ato do preposto ou representante autônomo
- Princípio da vinculação da oferta publicitária
- Tríplice opção satisfativa
- Exigência do cumprimento da obrigação
- Aceitação de outro produto ou serviço
- Rescisão de eventual contrato

Módulo 8: Práticas abusivas

- Contexto mercadológico e a abusividade de práticas comerciais
- Previsão legal de práticas abusivas (Art. 39 do CDC)
- Conceituação de práticas comerciais abusivas
- Venda casada: definição e exemplos práticos
- Envio de produto ou serviço sem solicitação prévia (amostra grátis)
- Proteção à autonomia negocial do consumidor
- Fraqueza e ignorância do consumidor e impingimento de produtos ou serviços
- Exemplos de atuação do Poder Judiciário no combate de práticas abusivas
- Contratos bancários e o princípio da devida informação

Módulo 9: Serviços de telefonia

- Ordem econômica, a livre iniciativa e a defesa do consumidor
- Ministério Público Mineiro e a atuação administrativa em defesa do consumidor
- Sanções administrativas em razão de práticas infrativas cometidas no mercado de consumo
- Gestão da qualidade da prestação do serviço de telefonia móvel e fixa
- Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) e aperfeiçoamento do tratamento de reclamações
- Atuação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)
- Operadora Móvel Virtual.

Módulo 10: Banco de dados e cadastros de consumidores

- Legalidade e limite de uso de banco de dados de consumidores por fornecedores
- Distinção entre banco de dados e cadastros de consumidores
- Efeitos da inclusão de dados de consumidores em cadastros negativos
- Vulnerabilidade do consumidor: origem e aplicabilidade do princípio
- Papel da Defensoria Pública Mineira na defesa do consumidor
- *Habeas Data* e o direito de informação do consumidor
- Prescrição do Direito Cambiário no Código Civil
- Súmula 323 do STJ: prazo máximo para manutenção do nome em cadastro
- Súmula 404: dispensa de aviso de recebimento para notificação de inserção em cadastro negativo
- Inscrição indevida e direito à indenização

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**Módulo 11: Proteção contratual**

- Interpretação contratual
- Documentos pré-contratuais e obrigações
- Direito de arrependimento
- Garantia contratual e garantia legal
- Cláusulas abusivas: definição, exemplos e tratamento dado pelo CDC
- Contratos de financiamento e o Direito à liquidação antecipada
- Contrato de adesão.

Módulo 12: Defesa do consumidor em juízo: desafios do novo Código de Processo Civil

- Normas processuais no Código de Defesa do Consumidor
- Previsão constitucional do direito e da defesa do consumidor
- Inversão do ônus da prova
- Desafios processuais para estipulação de indenizações morais
- Conflitos no mercado de consumo
- Importância da mediação e da conciliação
- Juizados Especiais: vantagens e desvantagens de demandar sem a presença de advogado

Módulo 13: Pirâmides financeiras

- Conceito de pirâmides financeiras e sua insustentabilidade
- Exemplos de esquemas de pirâmides financeiras no mundo e no Brasil
- Distinção entre *marketing* multinível e esquemas de pirâmides financeiras
- Tipificação do crime de pirâmides financeiras
- Pirâmides financeiras : crime organizado e de lavagem de dinheiro
- Conscientização social sobre as práticas de pirâmides financeiras

Módulo 14: Serviços bancários

- Contratos bancários e o princípio da devida informação
- Cláusulas abusivas em contratos de adesão
- Posicionamento do STF sobre a aplicação do CDC nos contratos bancários (Adin 2591)
- Serviços bancários e lesões a direitos do consumidor
- Ineficácia da tutela individual para combate de abusos em serviços bancários
- Defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos do consumidor
- Distinção entre banco de dados e cadastros de consumidores
- Ações coletivas e a economia processual
- Crédito consignado e o superendividamento
- Responsabilidade objetiva das instituições financeiras na concessão de financiamentos

Módulo 15: Consumo e regulação

- Definição da Política Nacional das Relações de Consumo
- Reforma da Gestão Pública de 1995

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

- Agências Reguladoras: objetivos, atribuições e formas de atuação
- Princípio da harmonização dos interesses dos participantes do mercado de consumo
- Direito do consumidor como princípio constitucional da Ordem Econômica
- Vício de produto e formas de atuação administrativa
- Desnecessidade de confirmação de sanções administrativas por órgão regulador de atividade
- Atuação do Procon-MG (processo administrativo)
- Prescrição intercorrente

X. METODOLOGIA/ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM

O curso será realizado na modalidade a distância, via Web, disponível 24h, por tempo ilimitado. Cabe ao(à) estudante realizar as atividades propostas no curso e, ao final, responder a pesquisa de satisfação para a emissão do certificado. A forma de ensino será autoinstrucional e os módulos seguirão o seguinte formato: vídeo, arquivo, questionário e pesquisa.

XI. RECURSOS INSTRUCIONAIS/MATERIAL DIDÁTICO

O curso será realizado no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, sendo utilizados os seguintes recursos: arquivo, vídeo, pesquisa e questionário.

XII. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Para receber o certificado de conclusão do curso, o(a) estudante deverá responder os 15 (quinze) questionários dele e preencher a pesquisa de satisfação. As atividades avaliadas serão valoradas conforme se segue:

Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: questionário
Serão distribuídos 8 pontos em 1 questionário, 7 pontos em 8 questionários e 6 pontos em 6 questionários, totalizando 100 pontos.

Crítérios	Pontuação
Respostas corretas	8, 7 ou 6
Total	100

Distribuição de pontos	
Questionário <i>Módulo 1</i>	7
Questionário <i>Módulo 2</i>	7
Questionário <i>Módulo 3</i>	6
Questionário <i>Módulo 4</i>	8
Questionário <i>Módulo 5</i>	7
Questionário <i>Módulo 6</i>	6
Questionário <i>Módulo 7</i>	6
Questionário <i>Módulo 8</i>	7
Questionário <i>Módulo 9</i>	6
Questionário <i>Módulo 10</i>	7
Questionário <i>Módulo 11</i>	7
Questionário <i>Módulo 12</i>	7
Questionário <i>Módulo 13</i>	6

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Questionário <i>Módulo 14</i>	7
Questionário <i>Módulo 15</i>	6
Total	100

XIV. COORDENAÇÃO

Escola Estadual de Defesa do Consumidor do Procon-MG/MPMG