

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**  
**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

**PLANO DE CURSO**

**I. NOME DO CURSO**

Atualização em Direito do Consumidor I

**II. DESCRIÇÃO**

O curso **Atualização em Direito do Consumidor I** discute temas da atualidade no Direito do Consumidor, tais como: economia compartilhada e defesa do consumidor; regulação e defesa do consumidor; segurança alimentar e articulação entre órgãos públicos e sociedade; práticas abusivas; formação do sistema nacional do consumidor e defesa do consumidor e o novo código de processo civil.

**III. OBJETIVO**

Ao longo deste curso, o(a) estudante será informado sobre temas atuais afetos ao direito do consumidor e como tem sido a atuação de órgãos públicos e entidades civis de defesa do consumidor.

**IV. PÚBLICO – DESTINATÁRIO:**

Agentes de defesa do consumidor.

**V. CARGA HORÁRIA/NÚMERO DE VAGAS**

O curso tem a carga horária de 17h, 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**

<b>FASE</b>	<b>Descrição da Atividade/recurso</b>	<b>Carga horária</b>
Ambientação	<i>Avisos</i>	30min
	<i>Fórum Dúvidas sobre o conteúdo? Clique aqui</i>	
	<i>Fórum Hora do cafezinho</i>	
	<i>Leitura Entendendo a plataforma Moodle</i>	
	<i>Leitura Dicas para um bom aproveitamento de cursos em EaD</i>	

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**  
**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

Módulo 1: Economia compartilhada e defesa do consumidor	Vídeos <i>Economia compartilhada</i>	1h30
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	<i>Questionário Módulo 1</i>	
Módulo 2: Regulação e defesa do consumidor	Vídeo <i>Revisão e defesa do consumidor: revisão tarifária parte 1</i>	2h10
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeo <i>Regulação e participação social</i>	
	Vídeo <i>Efetividade das sanções administrativas</i>	
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	<i>Questionário Módulo 2</i>	
Módulo 3: Segurança Alimentar e Articulação entre os Órgãos Públicos e Sociedade	Vídeos <i>Fornecer com segurança alimentação escolar</i>	4h30
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeo <i>Segurança alimentar: integrando órgãos públicos e sociedade</i>	
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeo <i>Alimentos impróprios para consumo</i>	
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeo <i>Atuação de entidades civis de defesa do consumidor</i>	
	Consulta ao <i>site</i> do MDC-MG	
	Vídeo <i>Segurança dos alimentos: operação "Carne Fraca"</i>	
	Vídeo <i>Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional</i>	
	Consulta à <i>Lei 11.346/2006</i>	
	Vídeo <i>Inspeção de produtos de origem animal</i>	
	Consulta ao <i>Decreto nº 5.741/2006</i>	
	Consulta ao <i>Decreto nº 24.538/1934</i>	
	Consulta ao <i>Decreto nº 30.691/1952</i>	
Vídeo <i>Gestão da segurança alimentar e nutricional</i>		
<i>Questionário Módulo 3</i>		
Módulo 4: Práticas Abusivas	Vídeo <i>Transporte Urbano</i>	4h
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeos <i>Transporte Aéreo</i>	
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeo <i>Contratos Imobiliários</i>	
	Consulta ao <i>site Consumidor Vencedor</i>	
	Vídeo <i>Planos de Saúde</i>	
	Consulta à <i>Lei dos Planos de Saúde</i>	
	Vídeos <i>Telefonia</i>	
	<i>Questionário Módulo 4</i>	

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**  
**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

Módulo 5: Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	Vídeo <i>Aplicação prática: conquistas e desafios</i>	1h40
	Vídeo <i>Formulação legal: avaliação e perspectivas futuras</i>	
	Questionário Módulo 5	
	Vídeo <i>Conteúdo complementar</i>	
Módulo 6: A Defesa do Consumidor e o Novo Código de Processo Civil	Vídeos <i>Incidente de resolução de demandas repetitivas</i>	2h30
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Consulta ao <i>Código de Processo Civil</i>	
	Vídeos <i>Atuação recursal do Ministério Público</i>	
	Consulta aos <i>slides</i> da apresentação	
	Vídeos <i>Ações coletivas: efetividade e desafios</i>	
	Questionário Módulo 6	
Avaliação	Preenchimento da pesquisa de satisfação	10min
<b>Total Geral</b>		<b>17h</b>

O curso será realizado na modalidade a distância, via *Web*, disponível 24h, por tempo ilimitado. A forma de ensino será auto instrucional e os módulos seguirão o seguinte formato: vídeo, arquivos e questionário. Ele estará disponível no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle*, sendo utilizados os seguintes recursos instrucionais: arquivo, vídeo e questionário.

## 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

### Módulo 1 - Economia compartilhada e defesa do consumidor

- Prestação de serviço via plataforma digital: características, crescimento e cenário atual
- Principais características da economia compartilhada
- Desafios da economia compartilhada
- O papel da confiança na economia compartilhada: mecanismos de avaliação

## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD) ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)

### **Módulo 2 - Regulação e defesa do consumidor**

#### *2.1) Revisão tarifária e equilíbrio econômico-financeiro*

- Objetivos da regulação econômica
- Aspectos da revisão da Copasa: receita, reajuste, estrutura, revisão e incentivos tarifários
- Elementos para a construção das tarifas
- Tarifa social e capacidade de pagamento
- Desafios da regulação do saneamento

#### *2.2) Regulação e participação social*

- Aspectos históricos da regulação no Brasil: privatização dos serviços públicos
- Participação social no processo de regulação
- Empoderamento do consumidor

#### *2.3) Efetividade das sanções administrativas*

- Hipervulnerabilidade do consumidor e regulação dos serviços públicos
- Divulgação da plataforma *Consumidor.gov.br*
- *Consumidor.gov.br* e serviços regulados
- Livre iniciativa e intervenção do Estado
- Tríplice responsabilidade
- Contingenciamento do FDD

### **Módulo 3 - Segurança alimentar e articulação entre órgãos públicos e sociedade**

#### *3.1) Fornecer com segurança alimentação escolar*

- Dados de obesidade e fatores intervenientes
- Alimentação inadequada x adequada: impactos na saúde de crianças e jovens
- A responsabilidade dos procons
- Segurança alimentar nas escolas: a experiência do Procon de Juiz de Fora

#### *3.2) Segurança alimentar: integrando órgãos públicos e sociedade*

- Conceito de segurança alimentar e nutricional e sua abrangência
- Princípios da *Política de Segurança Alimentar*
- Resolução RDC 49 de 31/10/2013
- Projeto *Noroeste Empreendedor*
- Atribuições da *Vigilância Sanitária*

#### *3.3) Alimentos impróprios para o consumo*

- Apresentação da *Delegacia Especializada de Defesa do Consumidor*
- Alimentos impróprios para o consumo
- Apresentação do *Programa De Olho na Validade*

#### *3.4) Atuação de entidades civis de defesa do consumidor*

- Breve histórico do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC)
- Relato de casos sobre a atuação do MDC

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**  
**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

**3.5) Segurança dos alimentos: operação “Carne Fraca”**

- Operação “Carne Fraca”
- Segurança de alimentos
- Monitoramento de alimentos vegetais
- Importância de aquisição de produtos fiscalizados

**3.6) Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Sisan)**

- Função do Instituto Mineiro de Agropecuária (Ima)
- Criação do Sisan (Lei 11.346/2006)
- Controle social
- Iniciativas e parcerias do Ima

**3.7) Inspeção de produtos de origem animal**

- Apresentação do Serviço de Inspeção Federal (SIF) do Ministério da Agricultura
- Comentários aos decretos 24.548/34, 30.691/1952 e ao Decreto 5.741/2006

**3.8) Gestão da segurança alimentar e nutricional**

- Gestão da segurança alimentar e nutricional
- Criação dos Conselhos Municipais de Alimentação

**Módulo 4 - Práticas abusivas**

**4.1) Transporte Urbano**

- Práticas abusivas nos transportes públicos: competência do município referente ao transporte coletivo, responsabilidade do consumidor na fiscalização do transporte público
- Lei de Concessões e contratação de empresas prestadoras de serviço público

**4.2) Transporte Aéreo**

- Caracterização do serviço segundo o direito do consumidor
- Legislação pertinente
- Direito de informação e *Resolução 400/16* da Anac
- Documentação (extravio, dano ou violação de bagagem)
- Assistência material (atraso do voo)
- Informação prévia (alteração do trecho)
- Erro material
- Desistência do bilhete
- Franquia da bagagem despachada
- Bagagem de mão
- Comentários sobre a *Convenção de Montreal*
- Problemas relacionados

**4.3) Contratos Imobiliários**

- Características da Corporação Imobiliária
- Proteção do fornecedor e os riscos para os consumidores

**4.4) Planos de Saúde**

- Reflexões sobre a hipervulnerabilidade do consumidor

## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD) ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)

- Comentários sobre a Lei dos planos de saúde (9.656/1998)
- Proposta do plano de saúde popular

### 4.5) *Telefonia*

- Exposição de casos de lesão ao consumidor no setor da Telefonia
- Exemplo de práticas abusivas por empresas do setor de Telefonia
- Reflexão sobre a importância da educação do consumidor

## Módulo 5 - Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

### 5.1) *Aplicação prática: conquistas e desafios*

- Experiência de atuação no Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
- Construção do cadastro nacional de reclamações e Sindec
- Reflexão sobre a dimensão política das relações de consumo

### 5.2) *Formulação legal: avaliação e perspectivas futuras*

- Importância da organização para a estruturação do SNDC
- Reflexões sobre o Código de Defesa do Consumidor e a formação do SNDC
- Contribuição do Sindec para padronização das ações dos procons
- Avaliação do SNDC (pontos positivos e negativos)

### 5.3) *Conteúdo complementar*

- Expectativas do consumidor atual
- Necessidade de visão estratégica para o Sistema de Defesa do Consumidor

## Módulo 6 - A defesa do consumidor e o novo Código de Processo Civil

### 6.1) *Incidentes de resolução de demandas repetitivas*

- Tutela coletiva
- Microsistema de formação de precedentes obrigatórios
- Recursos especial e extraordinário repetitivos
- Incidente de assunção de competência (IAC)
- Incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR)
- Enunciados do Fórum Permanente de Processualistas Civis

### 6.2) *Atuação Recursal do Ministério Público*

- Atuação da Procuradoria-Geral da República perante o STJ
- Ampliação da importância dos julgamentos pragmáticos
- Recursos especiais repetitivos
- Assessoria de acompanhamento da atividade judicial
- Dados e estatísticas da instituição

### 6.3) *Ações Coletivas: Efetividade e Desafios*

- Direito Material Coletivo
- Direitos coletivos e individuais
- Lei da ação civil pública
- Código de Processo Civil aplicado aos processos coletivos

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)**  
**ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

- Efetividade das ações coletivas
- Desafios a serem superados pelas ações coletivas

**X. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM E CERTIFICAÇÃO**

A avaliação do curso, para recebimento do certificado, consiste em responder os 6 (seis) questionários dele, obtendo nota igual ou superior a 70% (setenta por cento) dos 100 (cem) pontos distribuídos no curso, e em preencher a pesquisa de satisfação.

As atividades avaliadas do curso serão valoradas conforme se segue:

**Grade de correção utilizada pelo(a) instrutor(a) na avaliação da atividade: questionário**

**Serão distribuídos 10 pontos em 3 questionários, 15 pontos em 2 e 40 pontos em 1, totalizando 100 pontos.**

<b>Crítérios</b>	<b>Pontuação</b>
Respostas corretas	5
<b>Total</b>	<b>100</b>

<b>Distribuição de pontos</b>	<b>Pontuação</b>
Questionário <i>Módulo 1</i>	10
Questionário <i>Módulo 2</i>	15
Questionário <i>Módulo 3</i>	40
Questionário <i>Módulo 4</i>	15
Questionário <i>Módulo 5</i>	10
Questionário <i>Módulo 6</i>	10
<b>Total</b>	<b>100</b>

**XI. COORDENAÇÃO**

Escola Estadual de Defesa do Consumidor

Divisão de Educação para o Consumo do Procon-MG/MPMG