

A stylized map of the state of Minas Gerais, Brazil, filled with various colorful geometric shapes such as circles, rectangles, and triangles in shades of red, yellow, blue, green, and black. The map is positioned on the left side of the page, with a diagonal line extending from the top right corner towards it.

DIAGNÓSTICO DO CONSUMIDOR MINEIRO

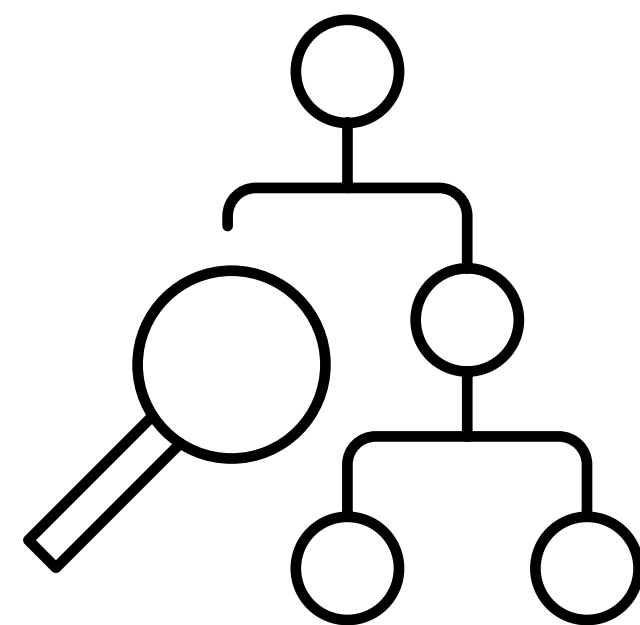
Vítima de conduta abusiva

APRESENTAÇÃO

O Diagnóstico Mineiro do Consumidor é um trabalho idealizado pelo MPMG e executado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, que durante o período de novembro/dezembro de 2020 ouviu 400 pessoas em todo Estado de Minas Gerais, distribuídas por suas 12 mesorregiões, que foram vítimas de condutas abusivas nos últimos 18 meses. O diagnóstico possui um nível de confiança de 95%. O objetivo da pesquisa, construída sob rigorosos padrões metodológicos e técnicos, é subsidiar e ampliar a eficácia das ações dos órgãos e entidades de Proteção e Defesa do Consumidor, assim como orientar os fornecedores no aprimoramento na prestação de serviço e/ou na comercialização de seus produtos. A pesquisa ganhou um colorido especial diante da pandemia mundial que enfrentamos e que impactou enormemente as relações de consumo. Este trabalho é um prenúncio do Diagnóstico Nacional do Consumidor, que em breve será apresentado.

Glauber S. Tatagiba do Carmo

Promotor de Justiça do Estado de Minas Gerais



ESTRUTURA DO DIAGNÓSTICO

- Perfil e hábitos do consumidor vítima de conduta abusiva
- Características do produto/serviço
- Inércia do consumidor
- Consumidores que procuraram os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor
- Consumidores que procuraram a Empresa

**PRINCIPAIS
PRODUTOS OU
SERVIÇOS ADQUIRIDOS
QUE CAUSARAM
PROBLEMAS AOS
CONSUMIDORES EM
MINAS GERAIS**



Contas de água, luz e celular



Aparelho de celular



Vestuário



Alimento



Calçado



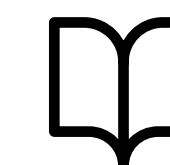
Planos de tv e internet



Produtos de higiene



Produtos de beleza



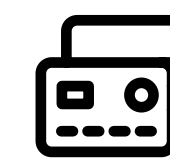
Livro



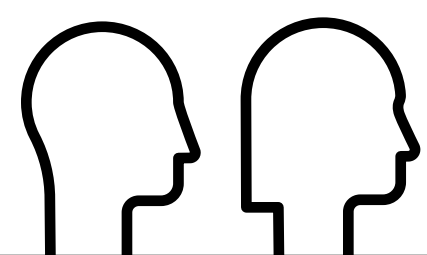
Máquina de lavar roupa



Conta bancária



Cartão de crédito



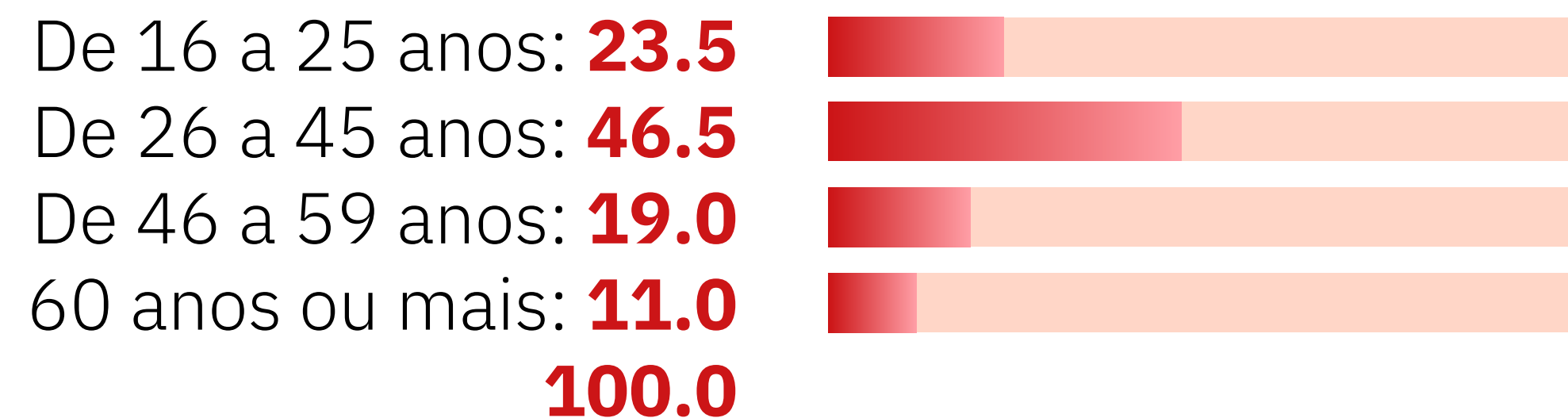
Perfil do consumidor



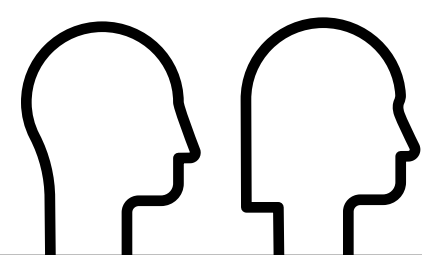
GÊNERO:



FAIXA ETÁRIA:



MÉDIA = **26.3**



Perfil do
consumidor



GRAU DE ESCOLARIDADE:

Ensino Fundamental I Incompleto (Primario Incompleto): **0.3**

Ensino Fundamental I Completo (Primario Completo): **3.5**

Ensino Fundamental II Completo (Ginasial Completo): **10.8**

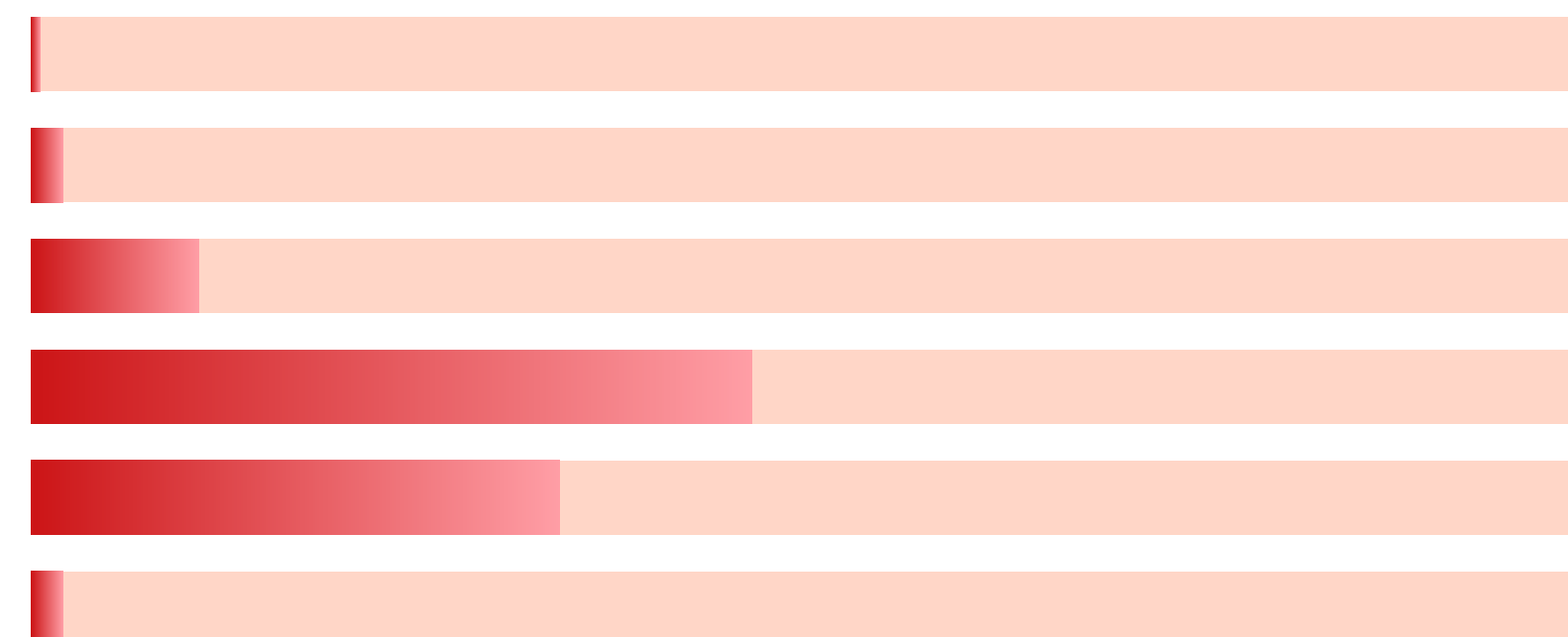
Ensino Medio Completo (Colegial Completo): **45.8**

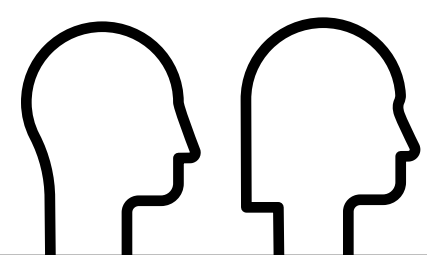
Superior Completo: **33.8**

Pós-graduado, Mestrado, Doutorado: **5.8**

100.0

(Soma) até Fundamental Completo = **14.6**

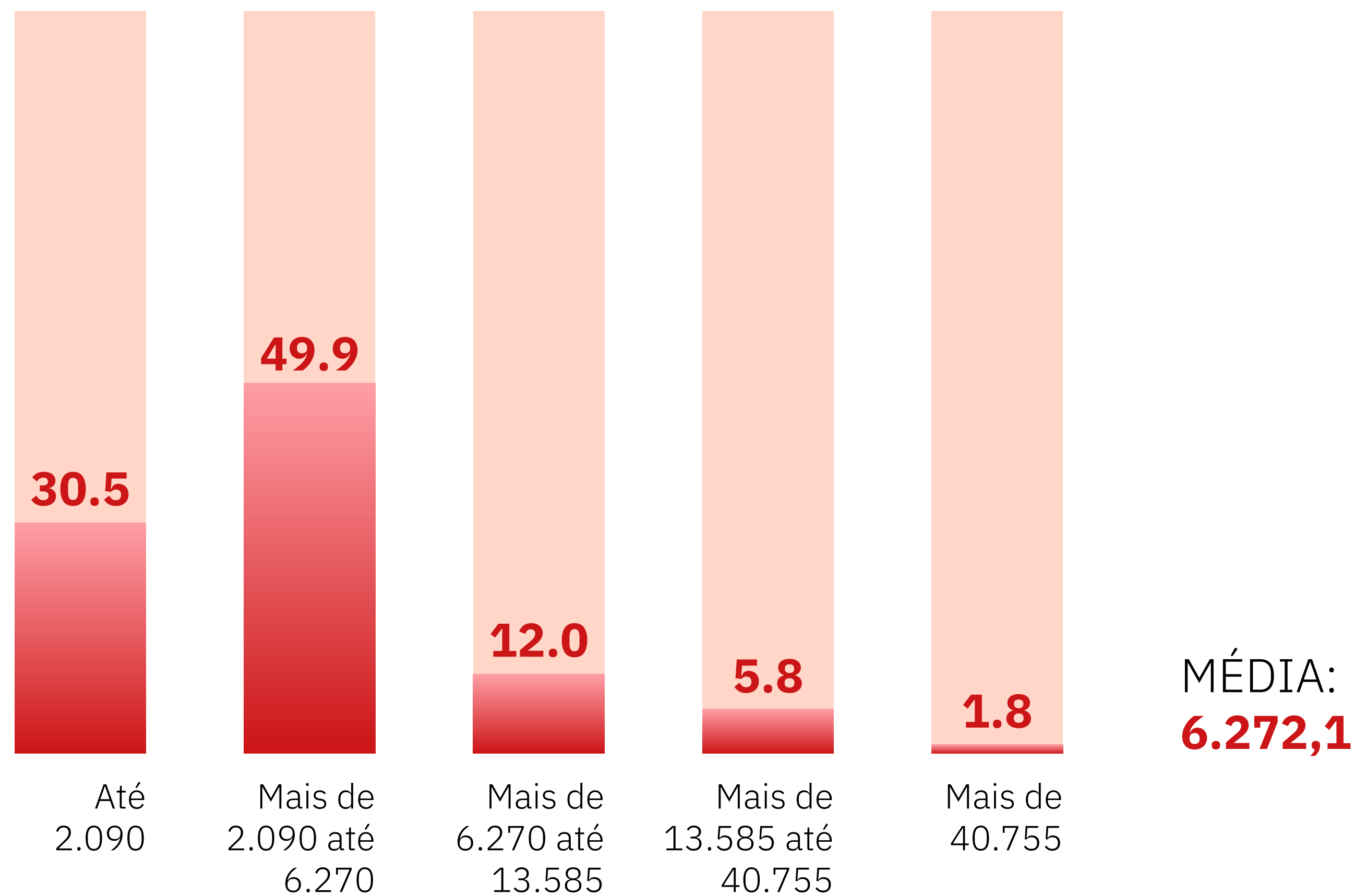




Perfil do consumidor



RENDA MENSAL FAMILIAR (R\$):





Hábito
de consumo



O SR.(A) ACHA QUE OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR ESTÃO CUMPRINDO O SEU PAPEL
DURANTE A PANDEMIA?

Está cumprindo muito bem o seu papel: **14.5**
Está cumprindo razoavelmente bem o seu papel: **36.2**
Está cumprindo pouco o seu papel: **27.5**
Não está cumprindo o seu papel: **10.3**
Não sabe avaliar: **11.5**
100.0

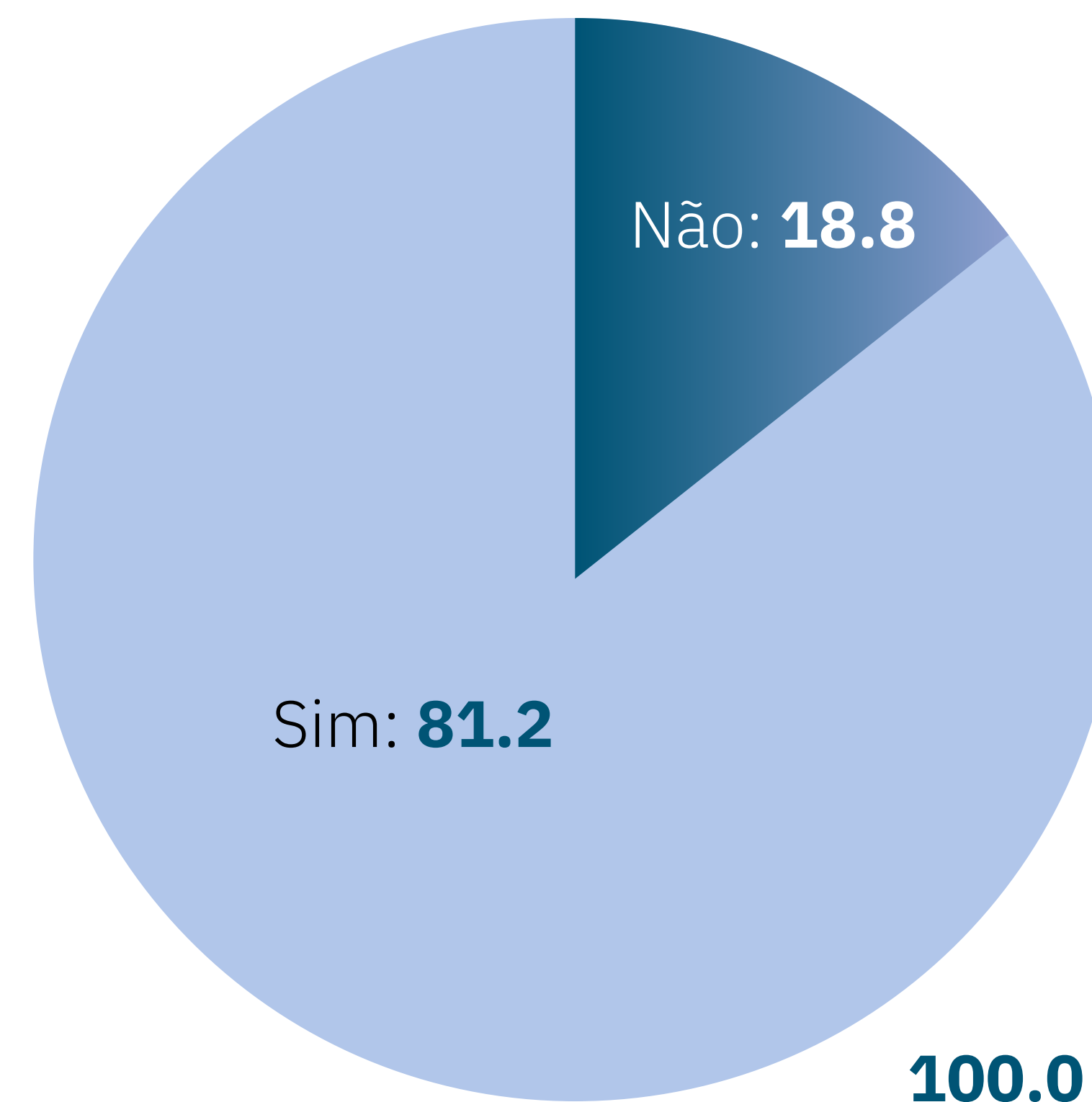




Hábito
de consumo



OS HÁBITOS DE CONSUMO DO SR.(A) MUDARAM
DURANTE A PANDEMIA?



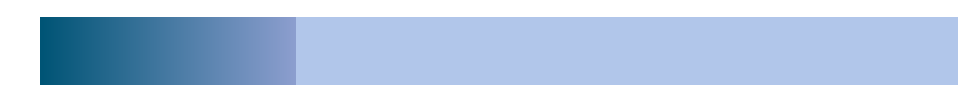


Hábito de consumo

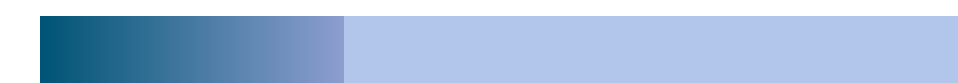


O QUE MUDOU NOS SEUS HÁBITOS DE CONSUMO DURANTE A PANDEMIA? (RESPOSTA MULTIPLA)

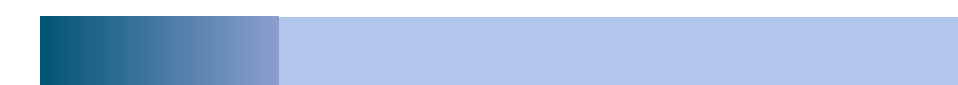
Passou a pesquisar mais os preços antes de adquirir novos produtos/serviços: **26.4**



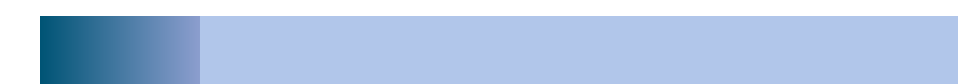
Passou a utilizar mais a internet/aplicativos/serviços de mensagens instantâneas para adquirir novos produtos/serviços: **32.7**



Passou a consumir menos/reduziu o consumo: **24.7**



Passou a consumir mais/aumentou o consumo: **16.2**

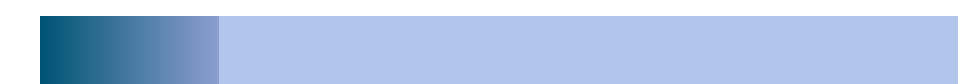


100.0

Sim: **81.2**



Não: **18.8**



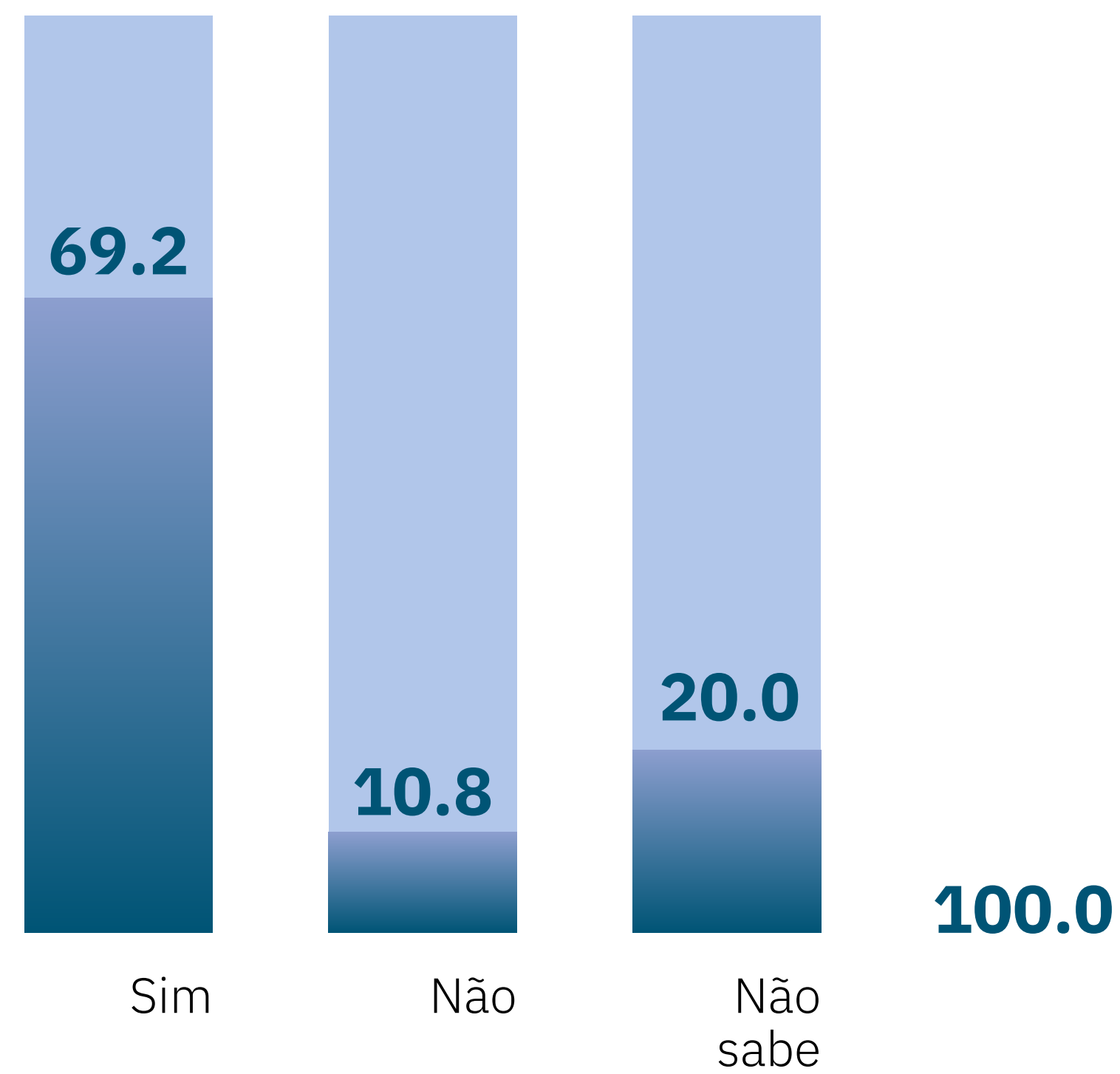
100.0



Hábito
de consumo

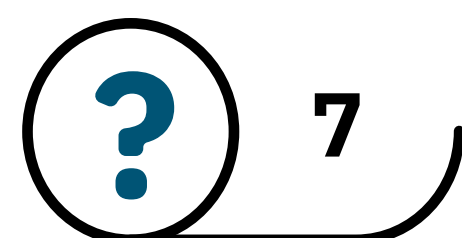


AS MUDANÇAS EM SEUS HÁBITOS
DE CONSUMO, PERMANECERÃO
APÓS O FIM DA PANDEMIA?





Hábito
de consumo



PARA PAGAR AS CONTAS DURANTE A PANDEMIA, O SR.(A):

Fez uso pela primeira vez dos canais digitais de pagamento: **12.5**

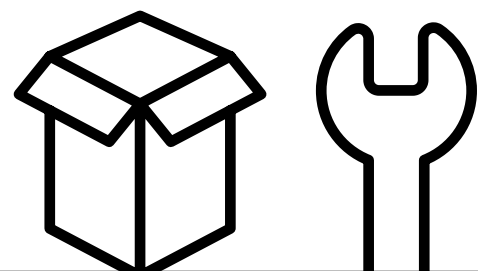
Já usava os canais digitais de pagamento, nada mudou: **32.7**

Já usava os canais digitais de pagamento mas, durante a
pandemia, passou a utilizar com mais frequência: **28.3**

Continuou utilizando apenas os meios físicos de pagamento: **26.5**

100.0

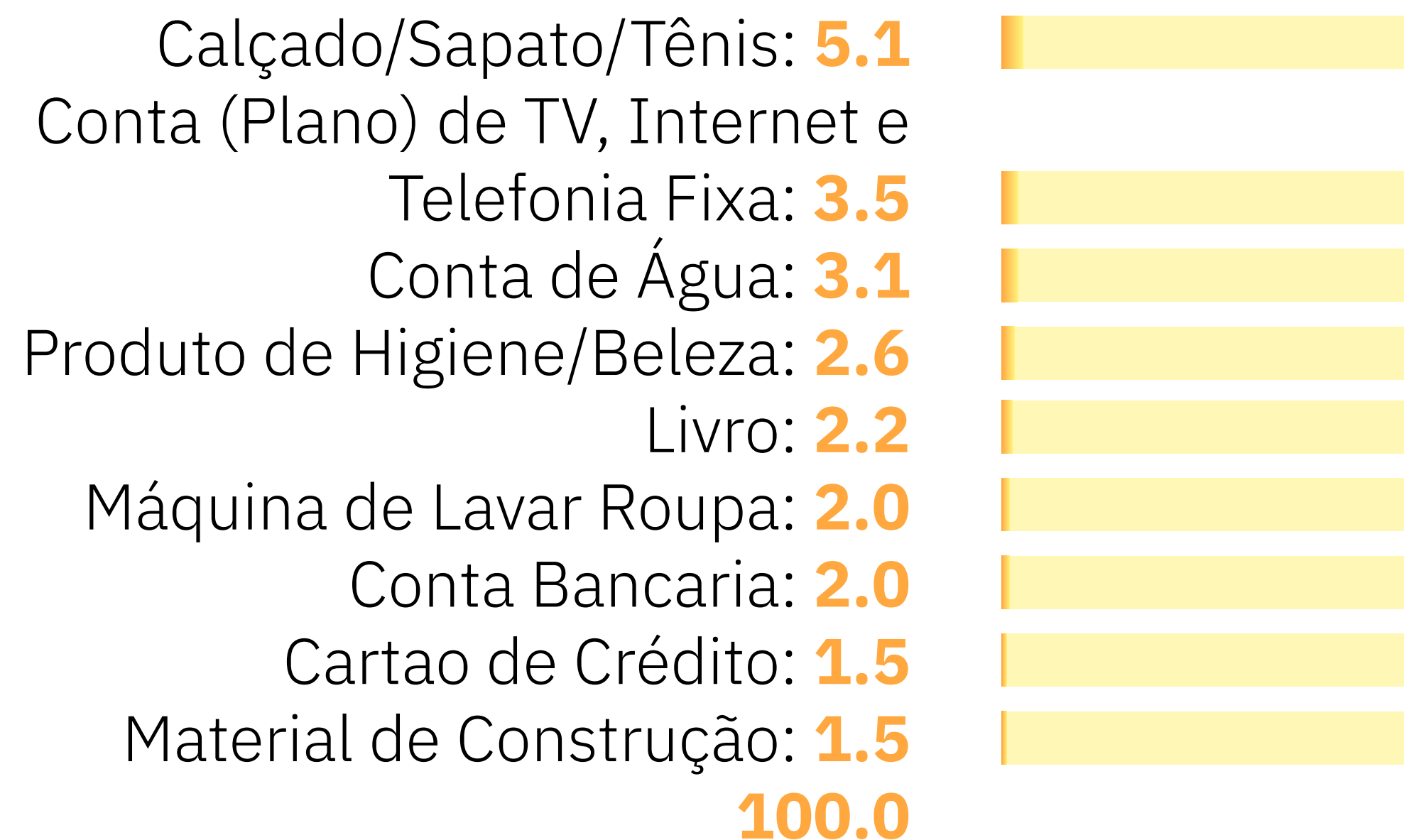


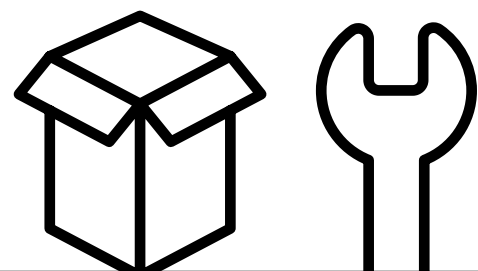


Característica da compra ou serviço



QUAL (OU QUAIS) FOI (FORAM) O(S) PRODUTO(S)/SERVICO(S) ADQUIRIDO(S) (QUE TEVE PROBLEMA)?

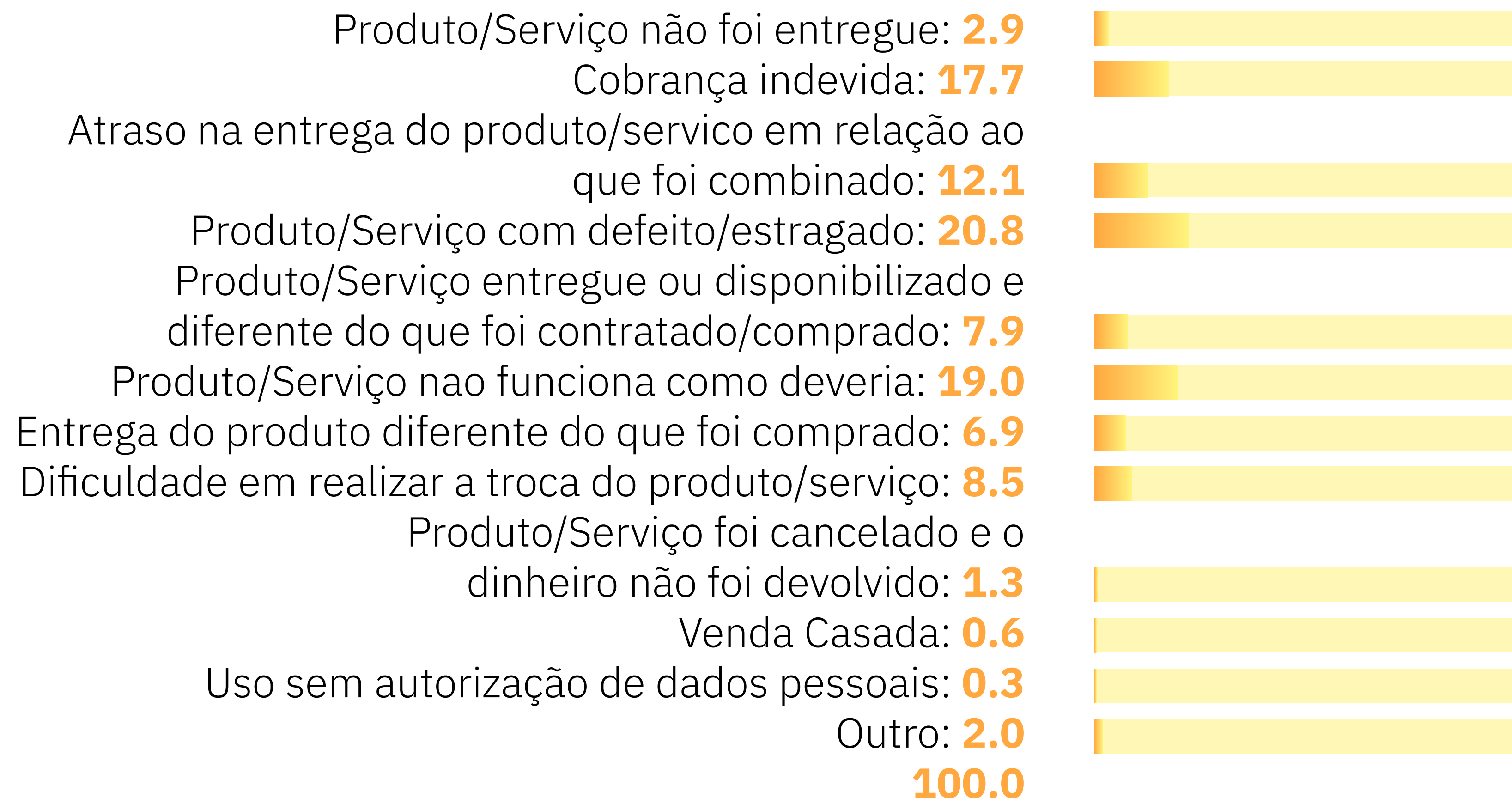


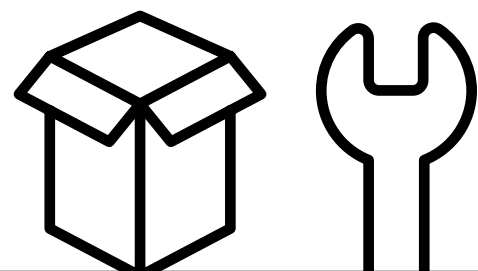


Característica da
compra ou serviço



QUAL FOI O TIPO DE
PROBLEMA QUE O
SR.(A) TEVE? (RESPOSTA
MÚLTIPLA)



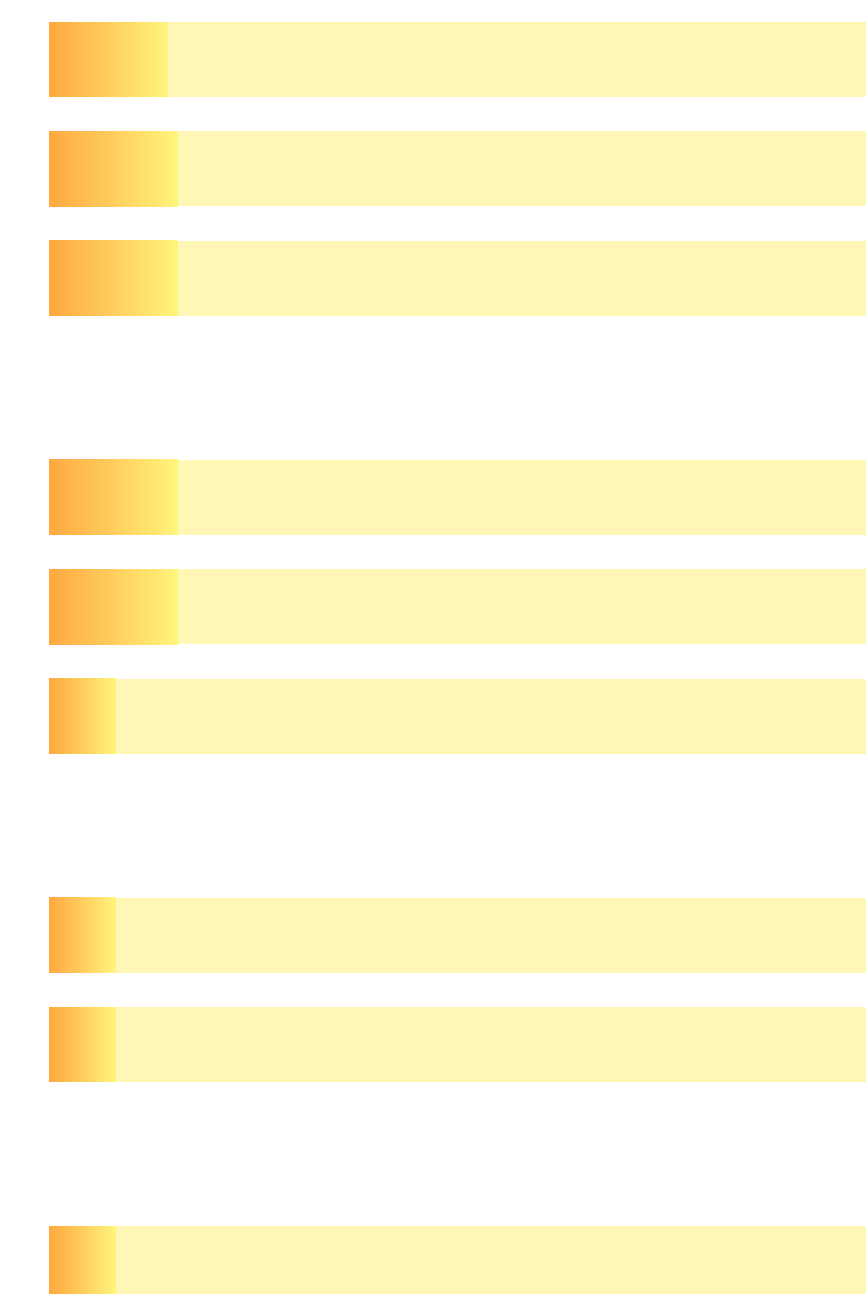


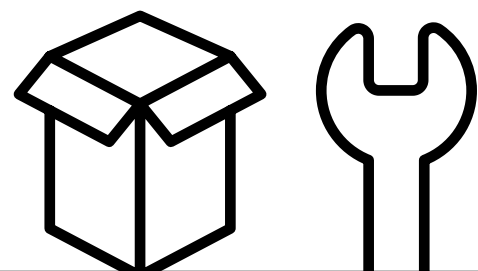
Característica da compra ou serviço



(ITEM 12)
OUTRO. QUAL?

Transporte Coletivo lotado em plena Pandemia:	14.4
Empresa não enviou o boleto para pagamento:	14.3
Dificuldade para cancelar o serviço:	14.3
Cancelamento do serviço indevidamente/sem autorização:	14.3
Boleto de pagamento veio com a data errada:	14.3
Produto comprado não vem com Manual de Instrução:	7.1
Esqueceu o celular no carro de aplicativo e o motorista não devolveu:	7.1
Péssimo atendimento na hora da compra:	7.1
Recebeu boleto clonado, fez o pagamento que nao foi reconhecido:	7.1
	100.0



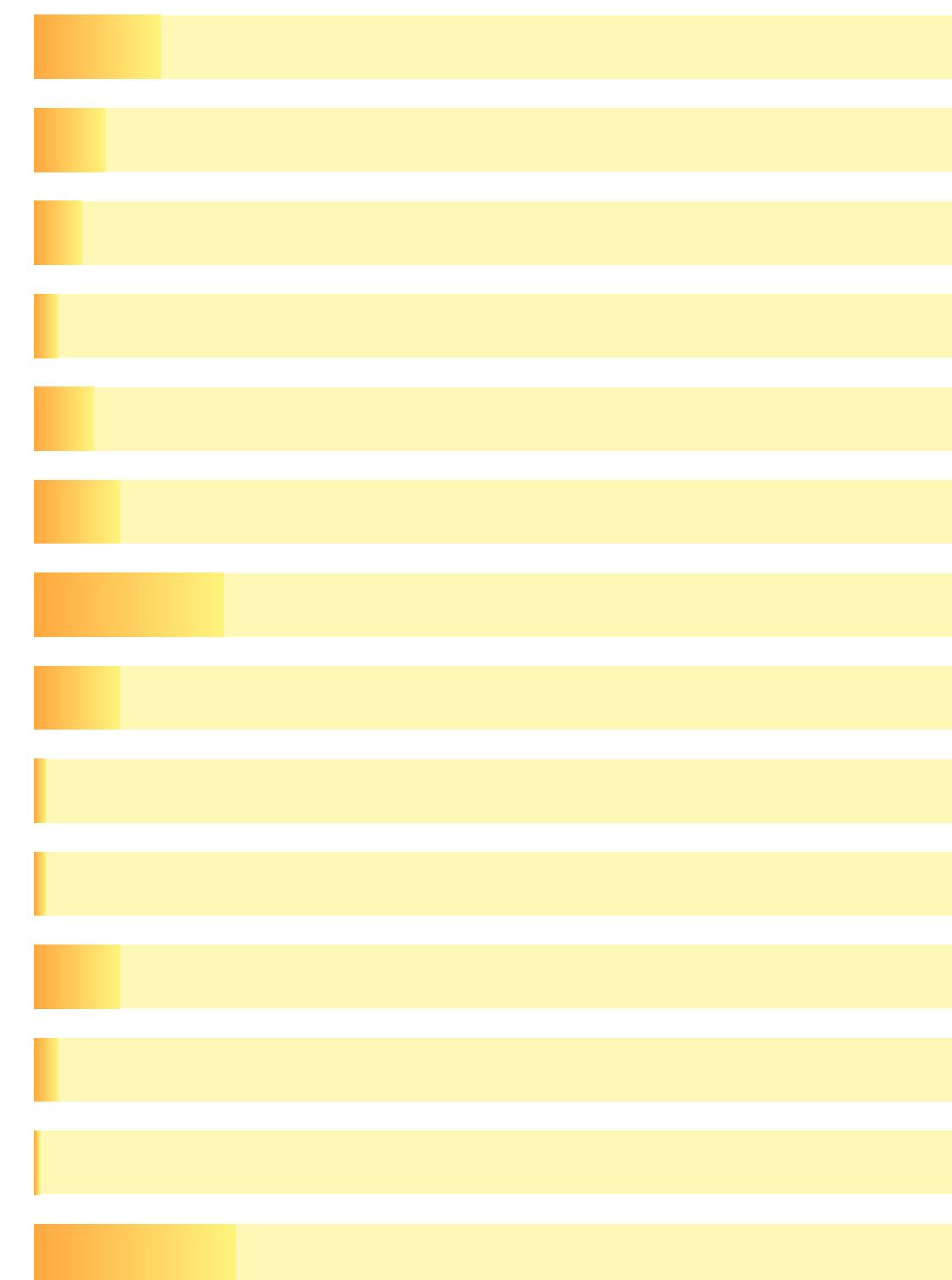


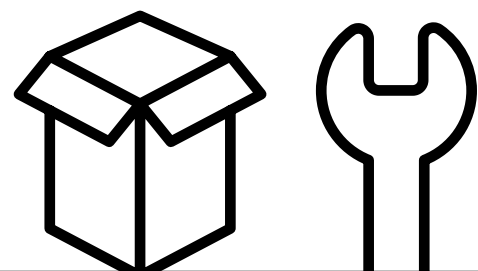
Característica da compra ou serviço

10

EM QUAL SETOR O(S)
PROBLEMA(S) SE
ENCAIXA(M)?
(RESPOSTA MÚLTIPLA)

Telecomunicações/Telemarketing:	13.3
Saúde Particular/Convênios:	0.7
Bancos/Instituições Financeiras/Seguradora:	4.7
Educação Particular:	2.0
Supermercado/Mercadinhos:	5.4
Eletroeletrônicos/Eletrodomésticos:	9.4
Loja de Departamento:	19.6
Loja de Vestuário:	9.2
Companhia Aérea:	1.1
Agência de Viagens:	1.1
Energia Elétrica:	8.8
Água/Esgoto:	2.9
Transporte Coletivo:	0.2
Outro:	21.6
	100.0



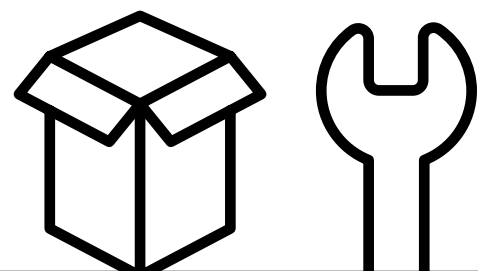


Característica da
compra ou serviço

10

(ITEM 16)
OUTRO. QUAL?

Loja Virtual de Variedades:	29.5	
Loja de Calçados/Tênis:	6.3	
Loja de Materiais de Construção:	6.3	
Loja de Peças/Acessórios para Carro/Moto:	5.2	
Livraria:	5.2	
Concessionária de Automóvel:	4.2	
Aplicativo de Entrega de Comida (de Restaurante, Lanchonete, Sorveteria):	4.2	
Loja de Produtos Esportivos:	4.2	
Loja de Cosméticos:	4.2	
Salao de Beleza/Cabelereiro:	4.2	
	100.0	

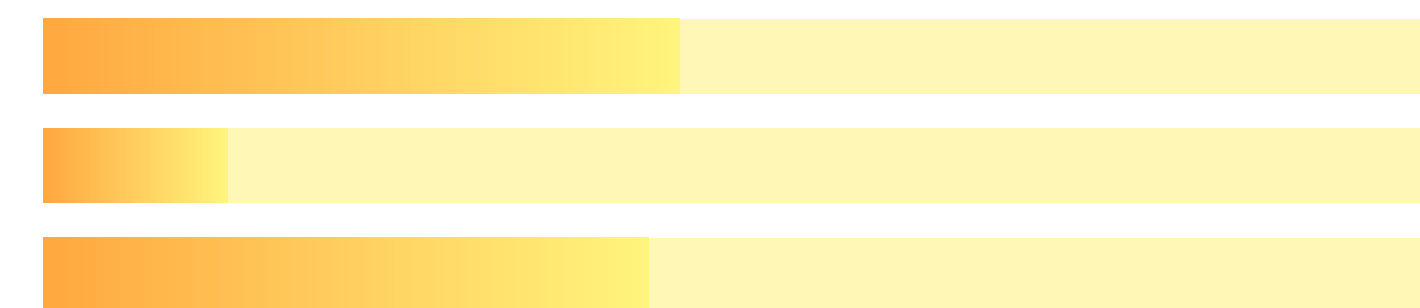


Característica da compra ou serviço

? 11

ESSA COMPRA/SERVIÇO ADQUIRIDO FOI ATRAVÉS:
(RESPOSTA MULTIPLA)

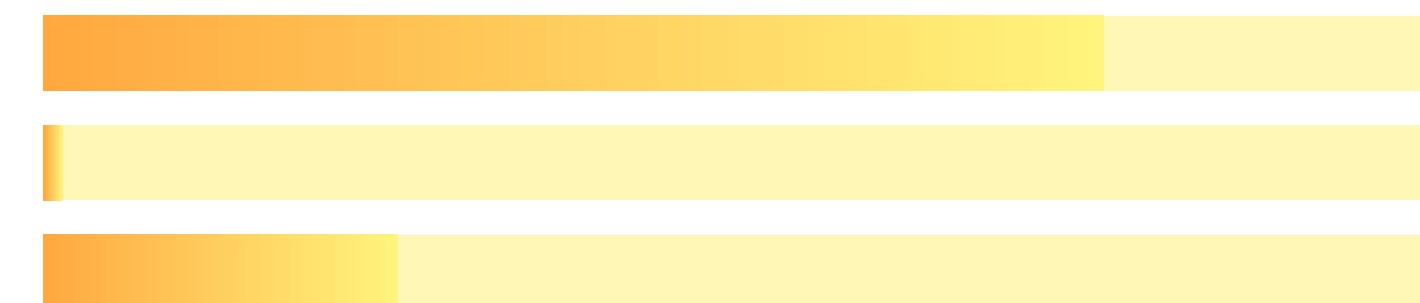
Meio Digital: **44.5**
Telefone: **13.1**
Pessoalmente: **42.4**
100.0

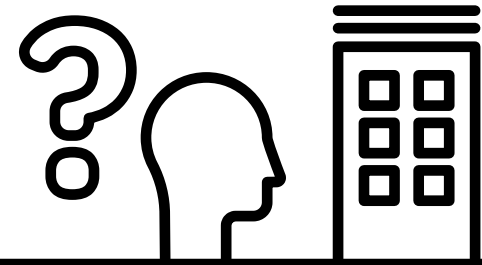


? 11A

QUAL O MEIO DIGITAL UTILIZADO?
(RESPOSTA MULTIPLA)

Site: **74.5**
Rede Social: **1.0**
Aplicativo: **24.5**
100.0

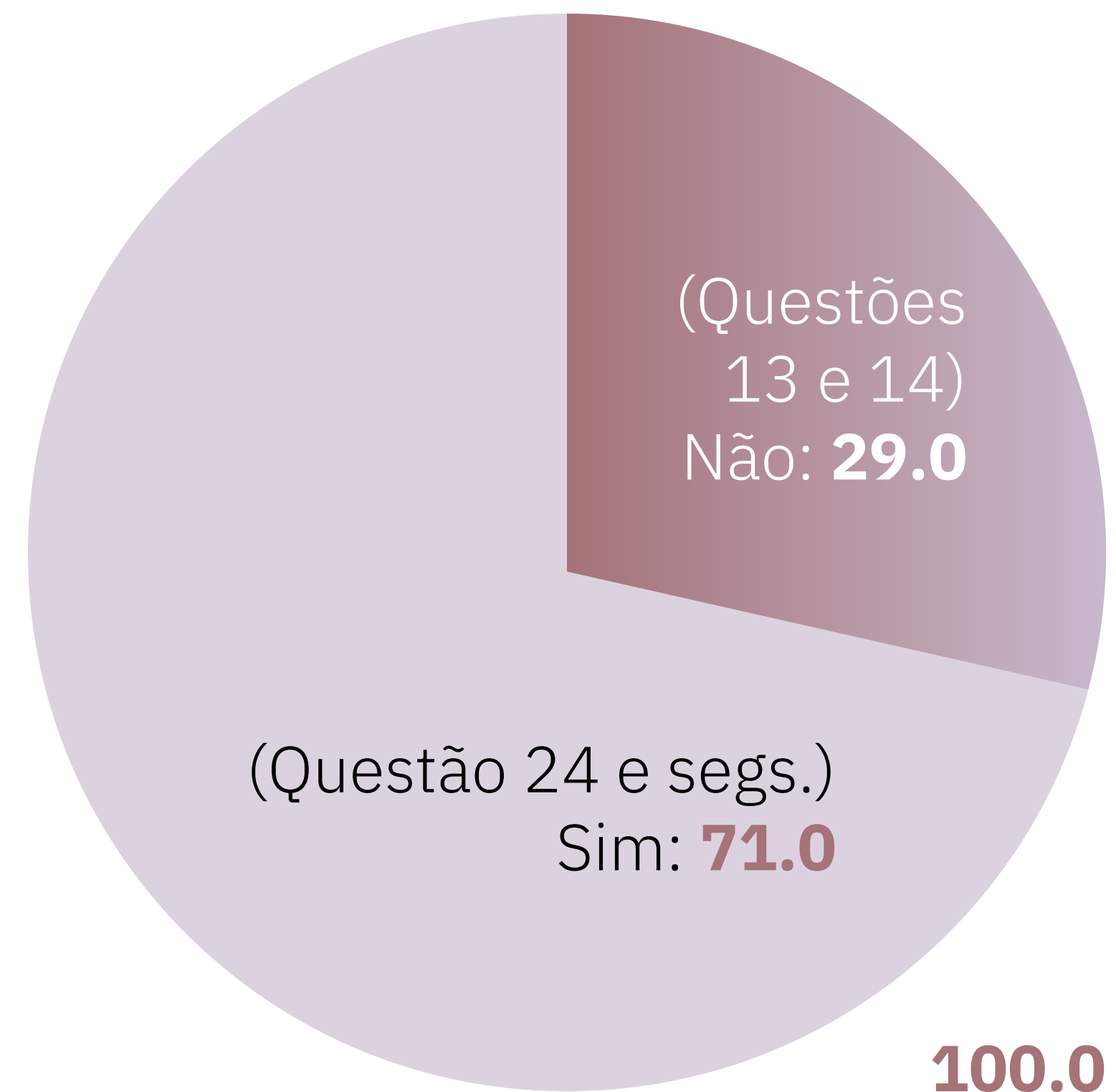


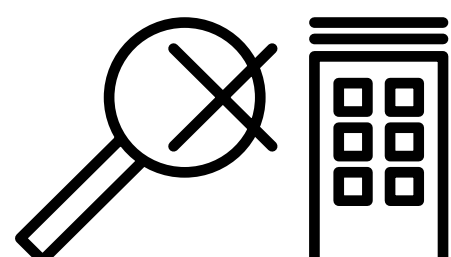


Quem procurou a empresa?

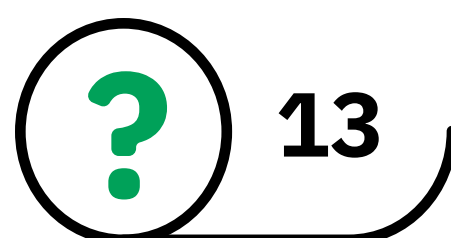
? 12

O SR.(A) PROCUROU A EMPRESA INFRATORA RESPONSÁVEL POR ESSA VENDA/SERVIÇO, PARA TENTAR RESOLVER O SEU PROBLEMA?





Para que respondeu que não procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

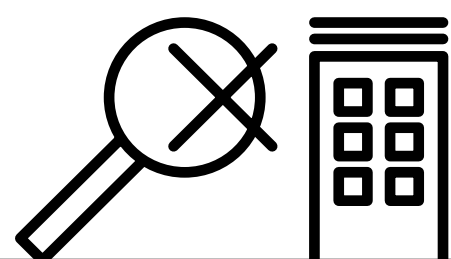


QUAL FOI O MOTIVO DO SR(A)
NAO TER PROCURADO A EMPRESA?
(RESPOSTA MULTIPLA)



(ITEM 6)
OUTRO. QUAL?

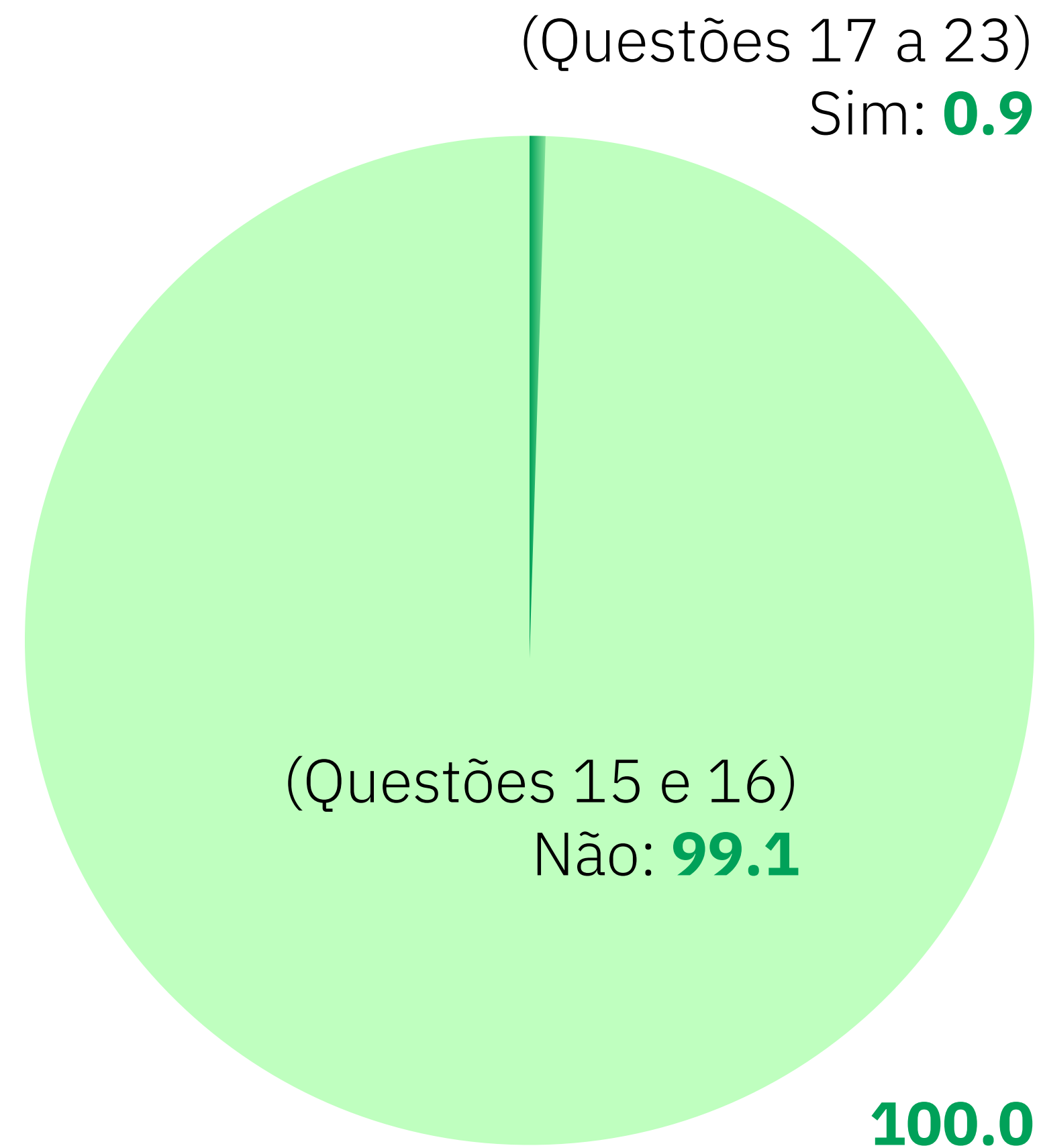


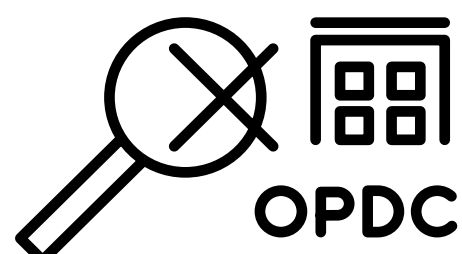


Para que respondeu que não procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

? 14

MESMO O SR.(A) NÃO TENDO PROCURADO DIRETAMENTE A EMPRESA, O SR.(A) PROCUROU ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

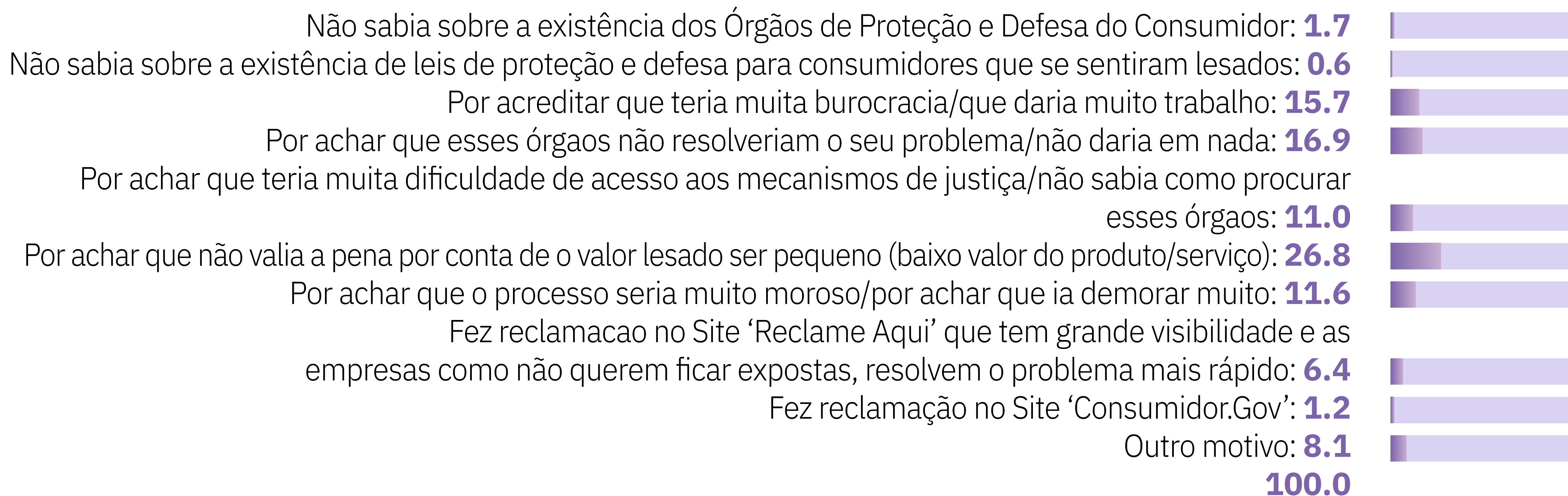




Para quem respondeu que não procurou a empresa nem os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor



QUAL FOI O MOTIVO PARA O SR.(A) NÃO TER PROCURADO ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR? (RESPOSTA MULTIPLA)





Para quem respondeu que não procurou a empresa nem os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 15

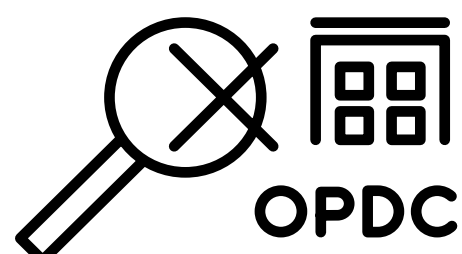
(ITEM 10)

OUTRO MOTIVO. QUAL?

A empresa resolveu antes de ser necessário procurar um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor: **92.9**

Ainda vai recorrer a um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor: **7.1**
100.0

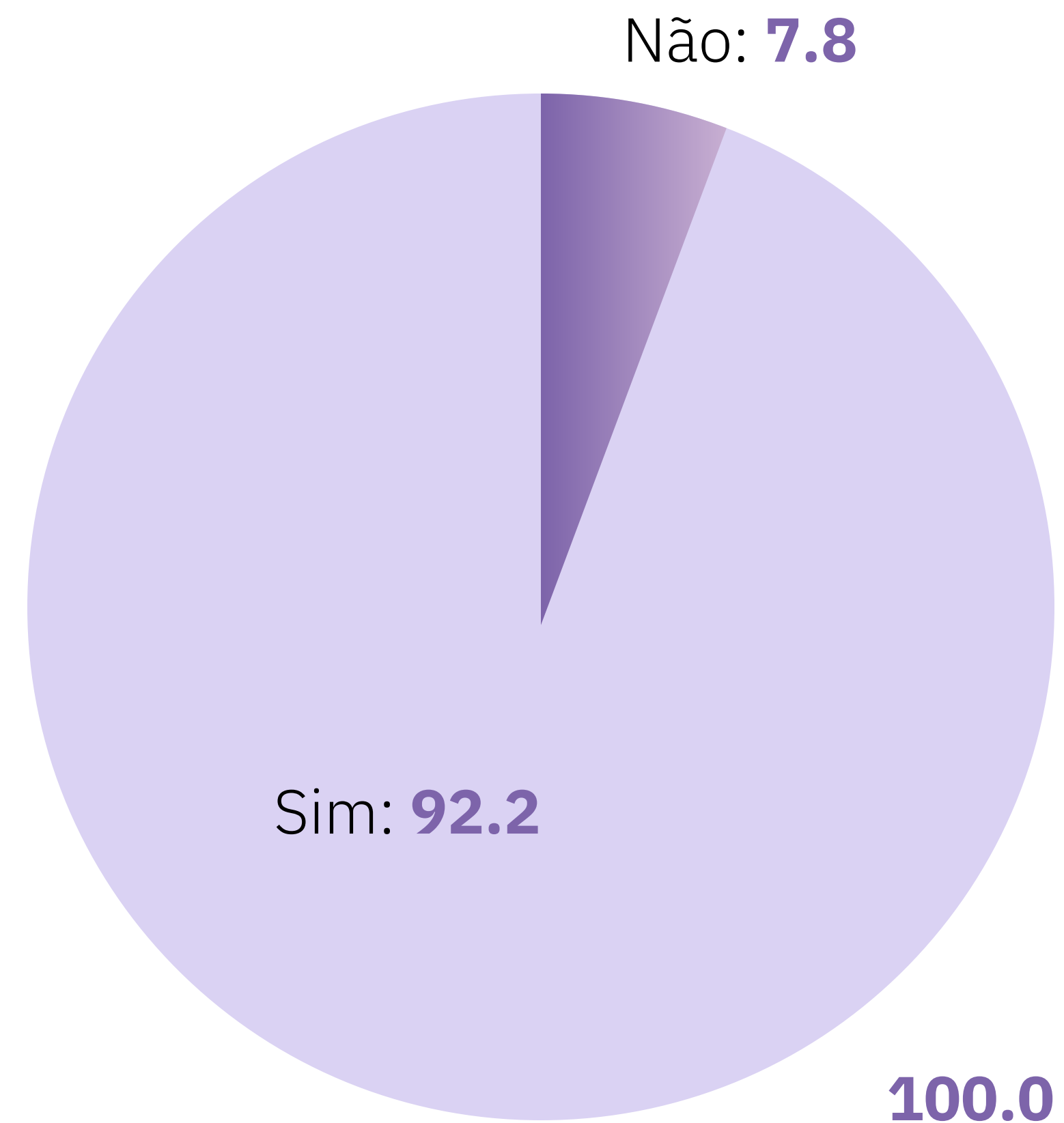


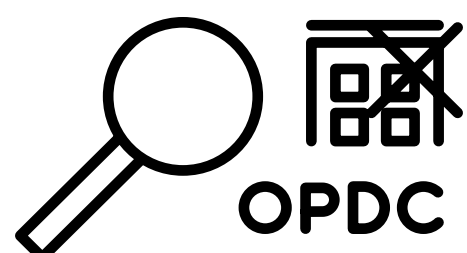


Para quem respondeu que não procurou a empresa nem os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 16

O SR.(A) JÁ OUVIU FALAR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

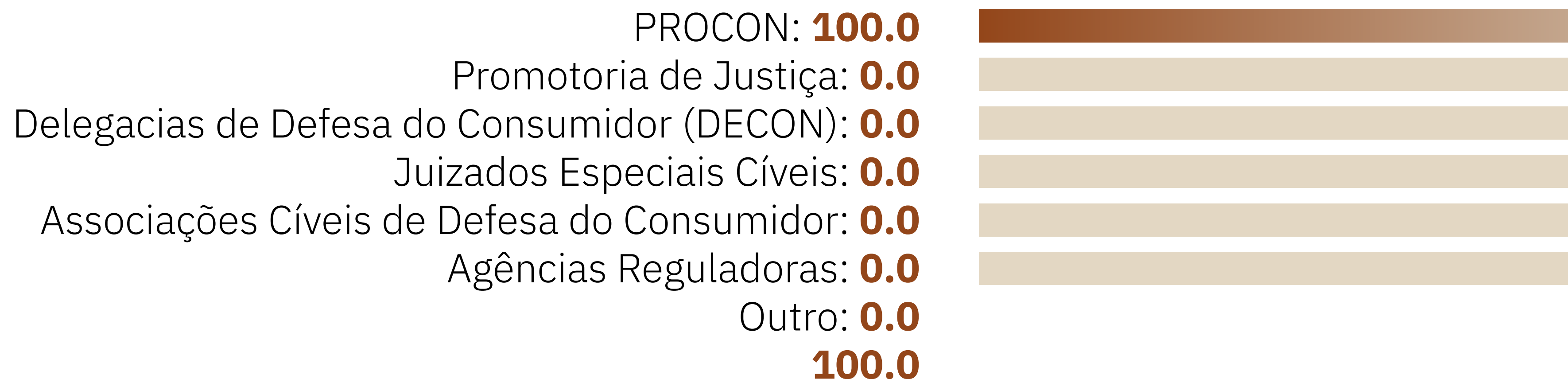


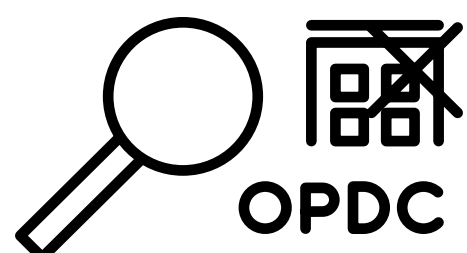


Para quem respondeu que não procurou a empresa,
somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 17

QUAL FOI O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR QUE O SR.(A) PROCUROU?
(RESPOSTA MÚLTIPLA)



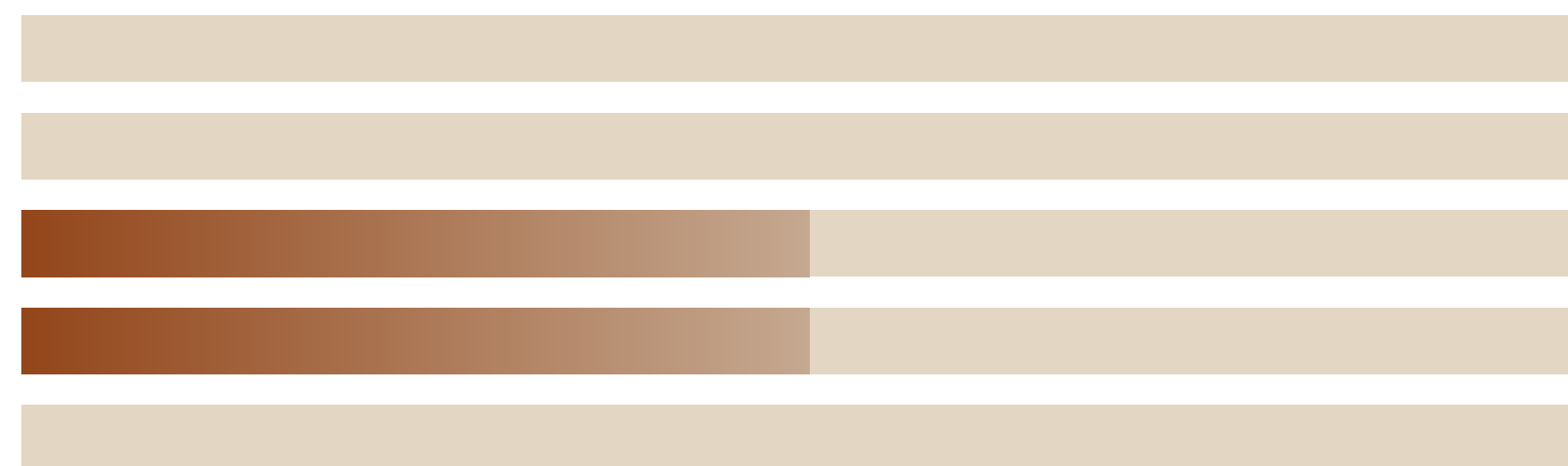


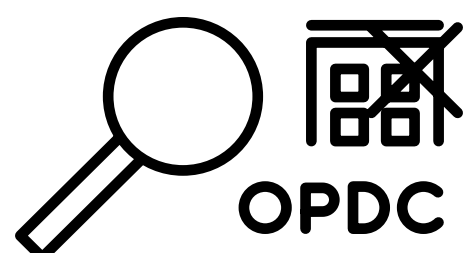
Para quem respondeu que não procurou a empresa,
somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

18

QUAL FOI O CANAL QUE O SR.(A) UTILIZOU PARA PROCURAR
O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?
(RESPOSTA MÚLTIPLA)

Presencialmente: **0.0**
Site: **0.0**
E-mail: **50.0**
Atendimento Telefônico: **50.0**
Outro: **0.0**
100.0





Para quem respondeu que não procurou a empresa,
somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 19

O SR.(A) CONSULTOU O CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR ANTES DE RECORRER A ESSE ÓRGÃO?

Sim: **100.0**

Não: **0.0**

100.0



? 20

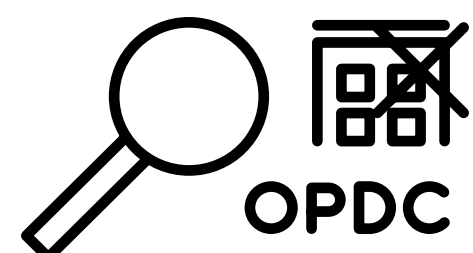
QUAL FOI O MOTIVO QUE LEVOU O SR(A) A
RECORRER AO ORGAO DE PROTECAO E DEFESA DO
CONSUMIDOR?

Para solucionar logo o problema: **100.0**

Pagou pelo Produto/Servico e nao recebeu: **0.0**

100.0

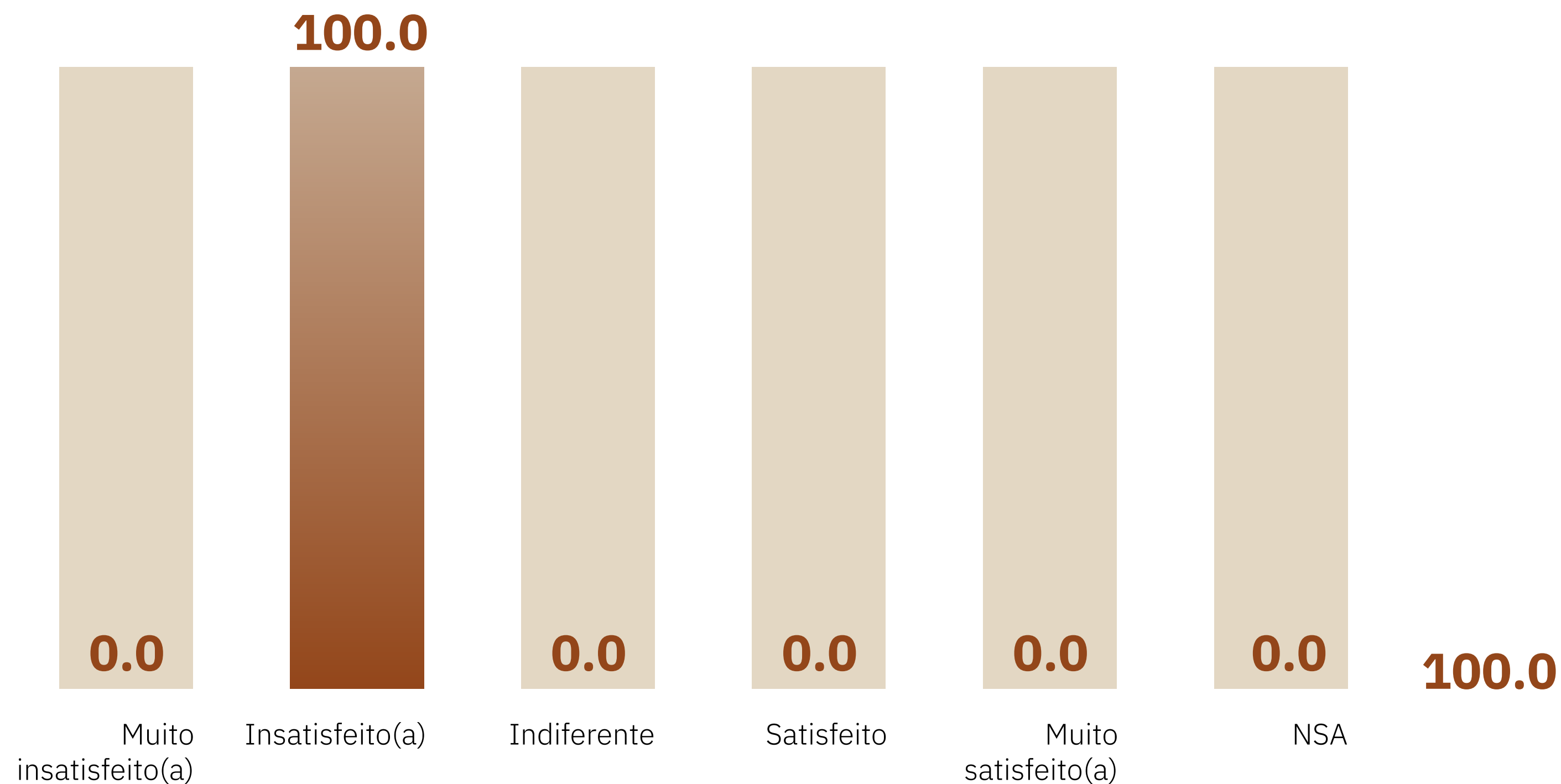


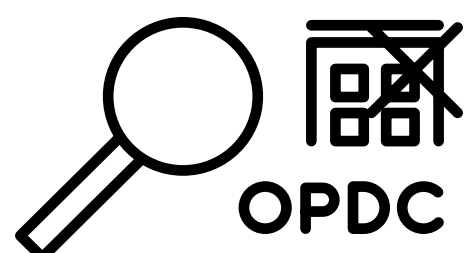


Para quem respondeu que não procurou a empresa, somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 21

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO DO SR.(A) COM O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR QUE PROCUROU?





Para quem respondeu que não procurou a empresa,
somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 22

O SEU PROBLEMA FOI:

Totalmente resolvido: **0.0**
Parcialmente resolvido: **0.0**
Não foi resolvido: **100.0**
100.0

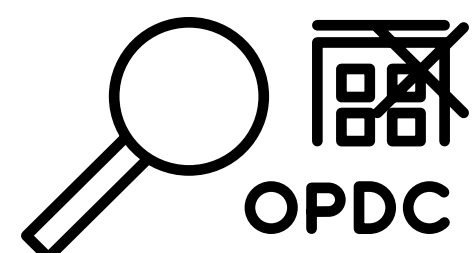


? 22A

POR QUÊ?

Ainda está aguardando uma solução: **100.0**
A empresa devolveu o dinheiro, mas o consumidor
ficou sem ter o Produto/Serviço: **0.0**
100.0

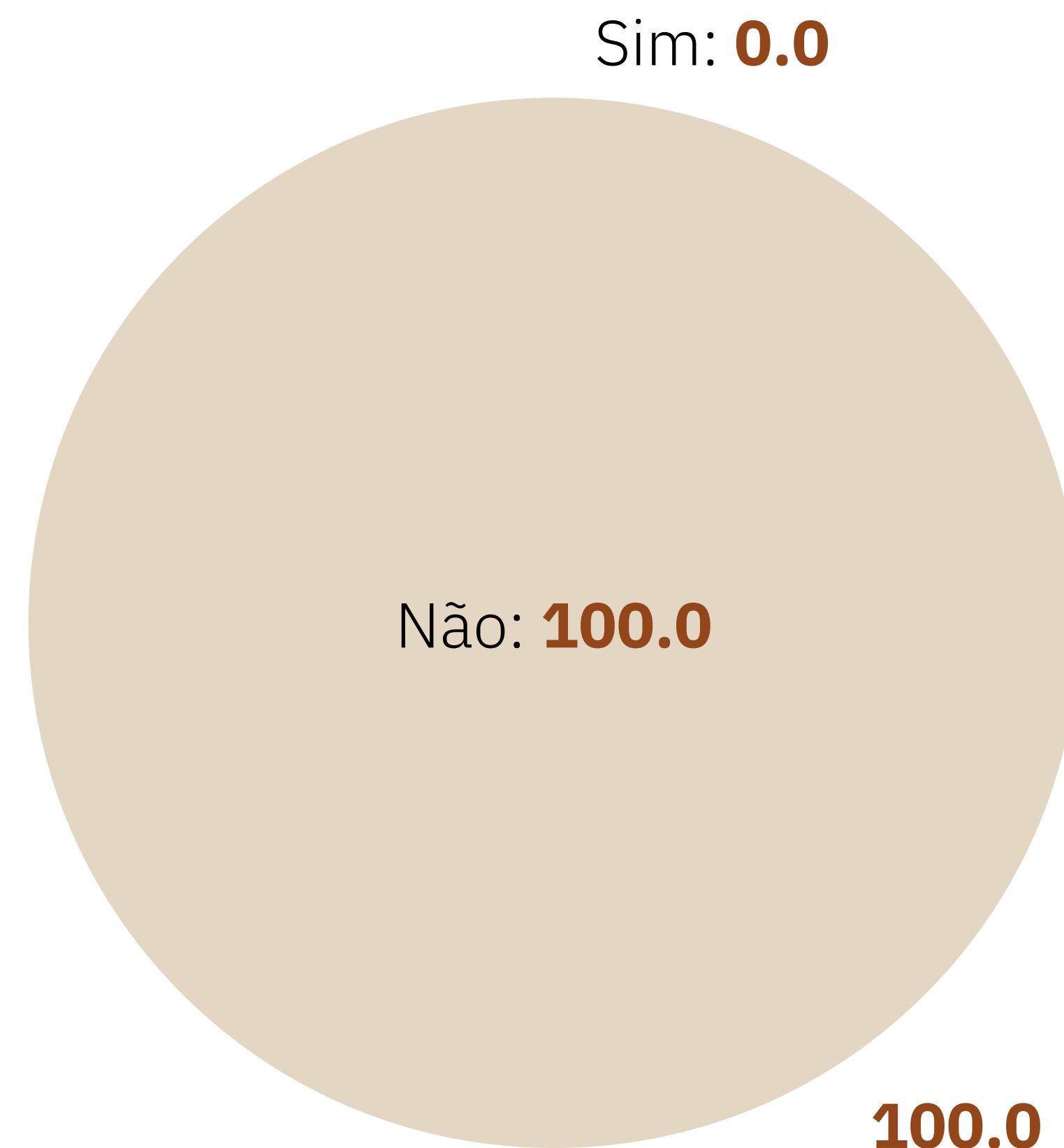


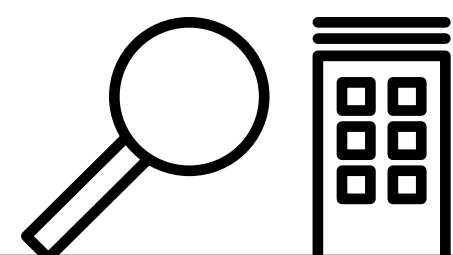


Para quem respondeu que não procurou a empresa,
somente os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 23

O SR.(A) JÁ TINHA RECORRIDO ALGUMA
OUTRA VEZ AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR?

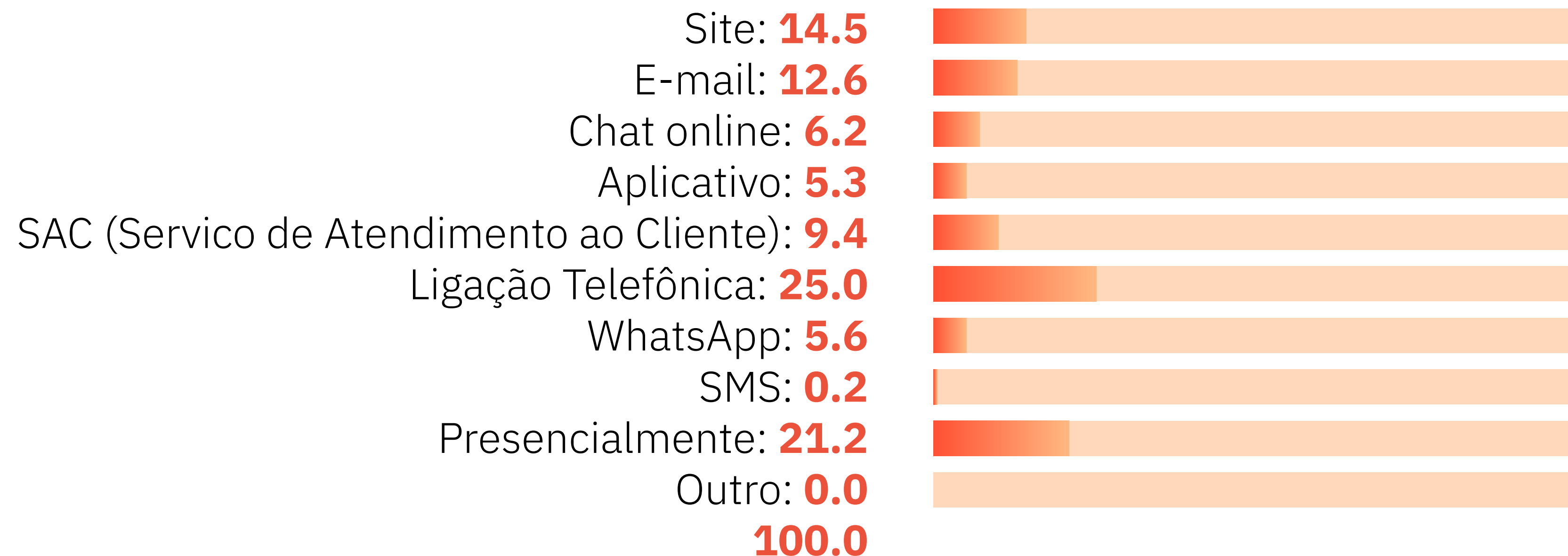


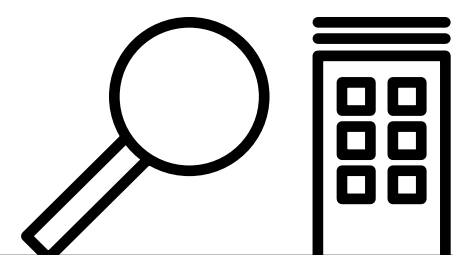


Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

24

QUAL FOI O CANAL QUE O SR(A) UTILIZOU PARA PROCURAR A EMPRESA?





Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

? 24

(ITEM 10)
OUTRO. QUAL?

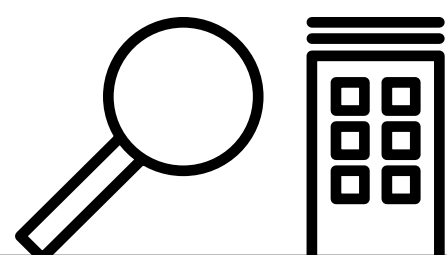
Twitter da empresa: **100.0**
Reclame Aqui (a empresa não tinha canais de atendimento): **0.0**
Instagram: **0.0**
100.0



? 25

QUANTAS VEZES O SR.(A) TENTOU ENTRAR EM CONTATO COM A EMPRESA ATÉ CONSEGUIR EXPLICAR O SEU PROBLEMA?

3,5 vezes



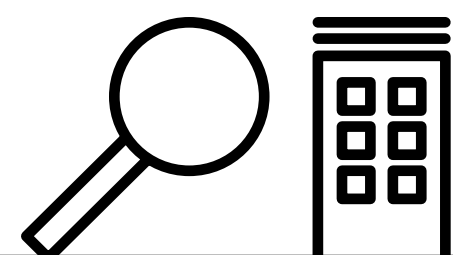
Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

? 26

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO DO SR.(A) COM A EMPRESA QUE PROCUROU?

Muito insatisfeito(a): **24.6**
Insatisfeito(a): **24.6**
Indiferente: **13.7**
Satisfeito(a): **32.2**
Muito Satisfeito(a): **4.9**
NSA: **0.0**
100.0

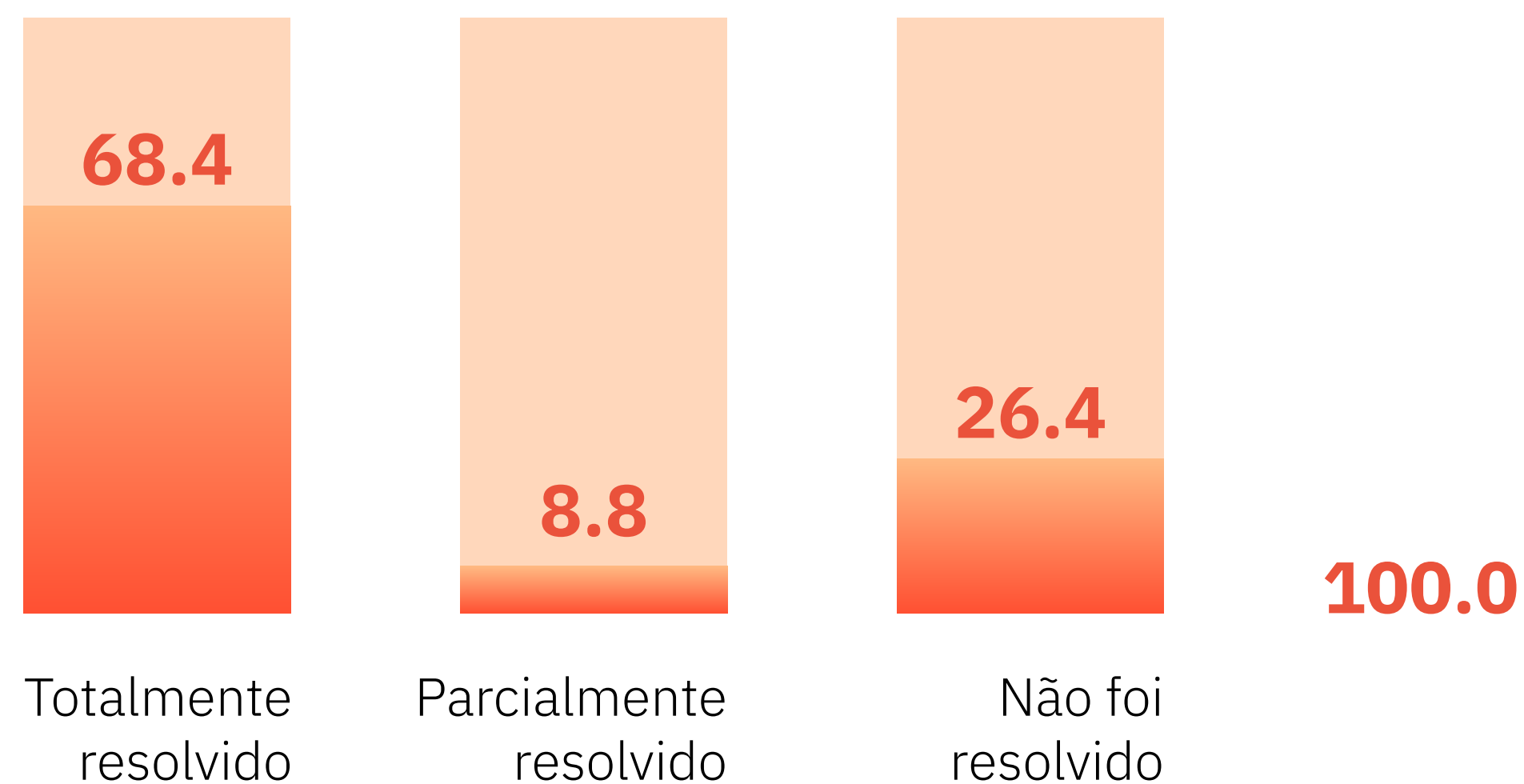


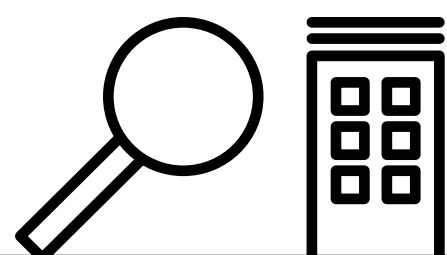


Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

? 27

O SEU PROBLEMA FOI:

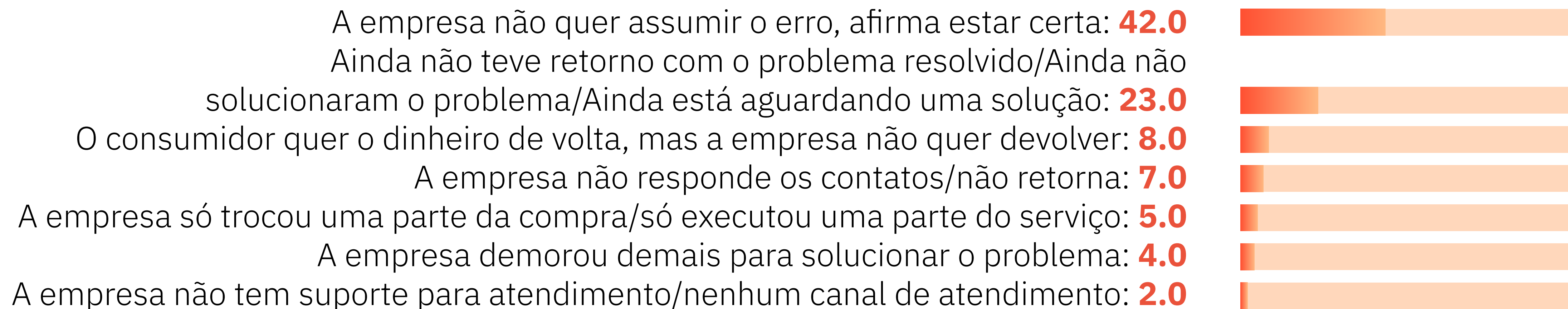




Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

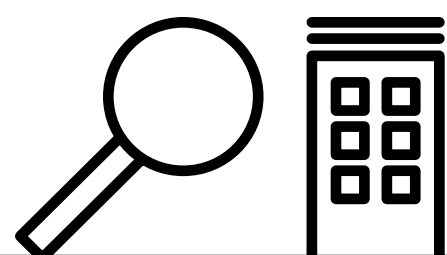
? 27A

POR QUÊ?



CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA

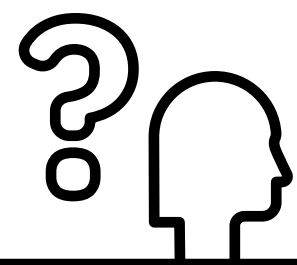




Para quem respondeu que somente procurou a empresa infratora responsável pela venda/serviço para tentar resolver o problema

? 27A

A empresa estornou somente uma parte do valor:	2.0	
A empresa não quis trocar o produto por um novo, apenas consertou, mesmo estando no prazo de garantia de troca:	2.0	
A empresa devolveu o dinheiro, mas o consumidor ficou sem ter o serviço contratado/sem ter o produto comprado:	2.0	
A empresa não tinha o produto em estoque, então teve que trocar por outro que o consumidor não queria/que não era a opção desejada:	2.0	
A companhia aérea não quis devolver o dinheiro da passagem que cancelou e deixou o valor em aberto para ser usado posteriormente com outra passagem:	1.0	
	100	



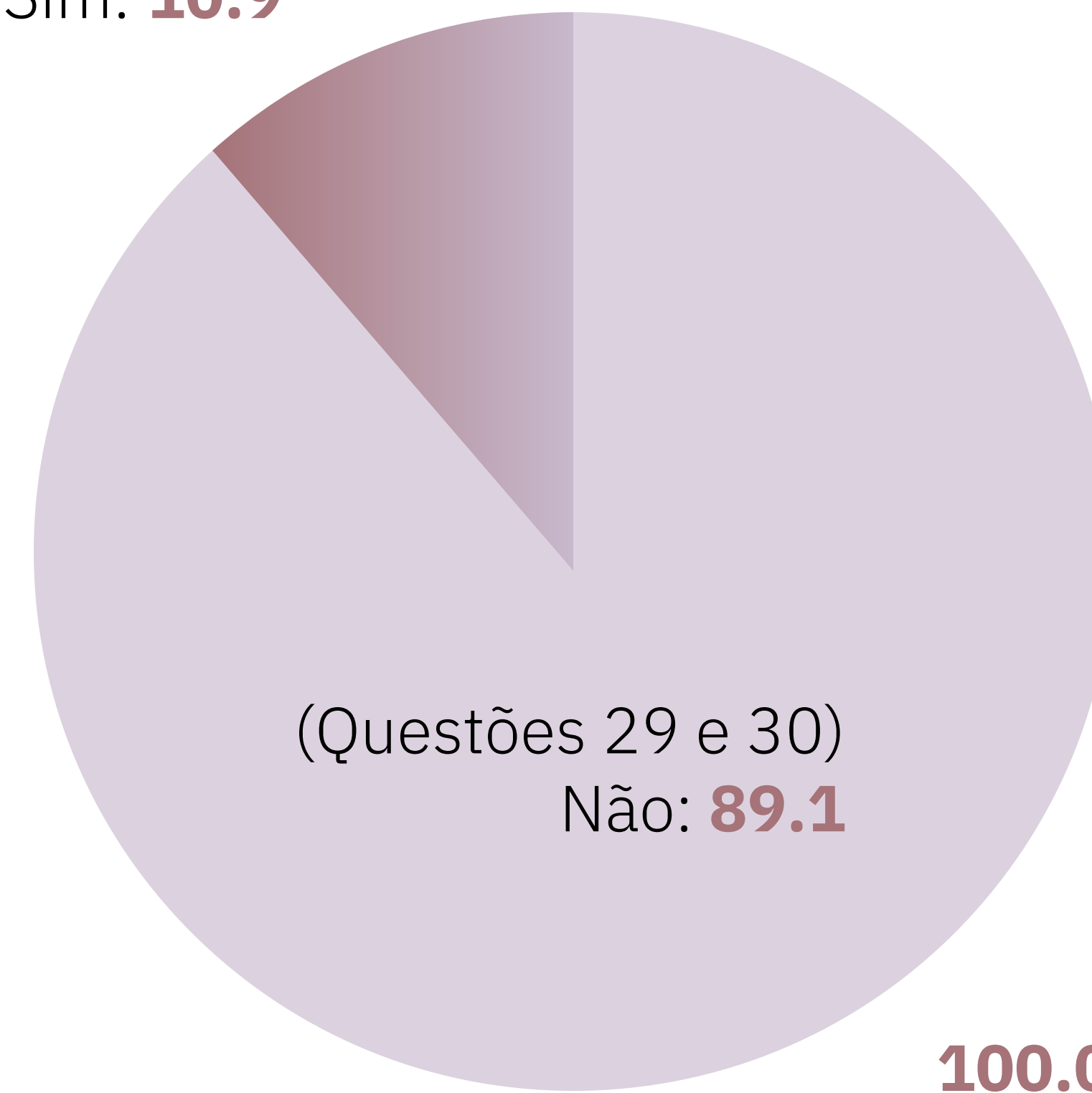
OP
DC

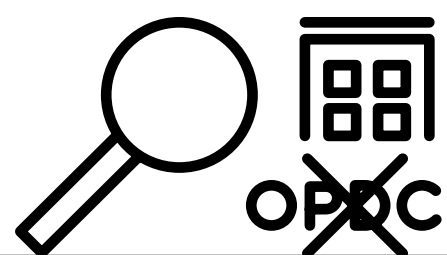
Quem procurou os Órgãos de Proteção e Defesa dos Consumidores?

28

MESMO TENDO PROCURADO A EMPRESA, O SR.(A) PROCUROU ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

(Questões 31 a 37) Sim: **10.9**





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e não procurou os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

29

QUAL FOI O MOTIVO PARA O SR.(A) NÃO TER PROCURADO ALGUM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR? (RESPOSTA MÚLTIPLA)

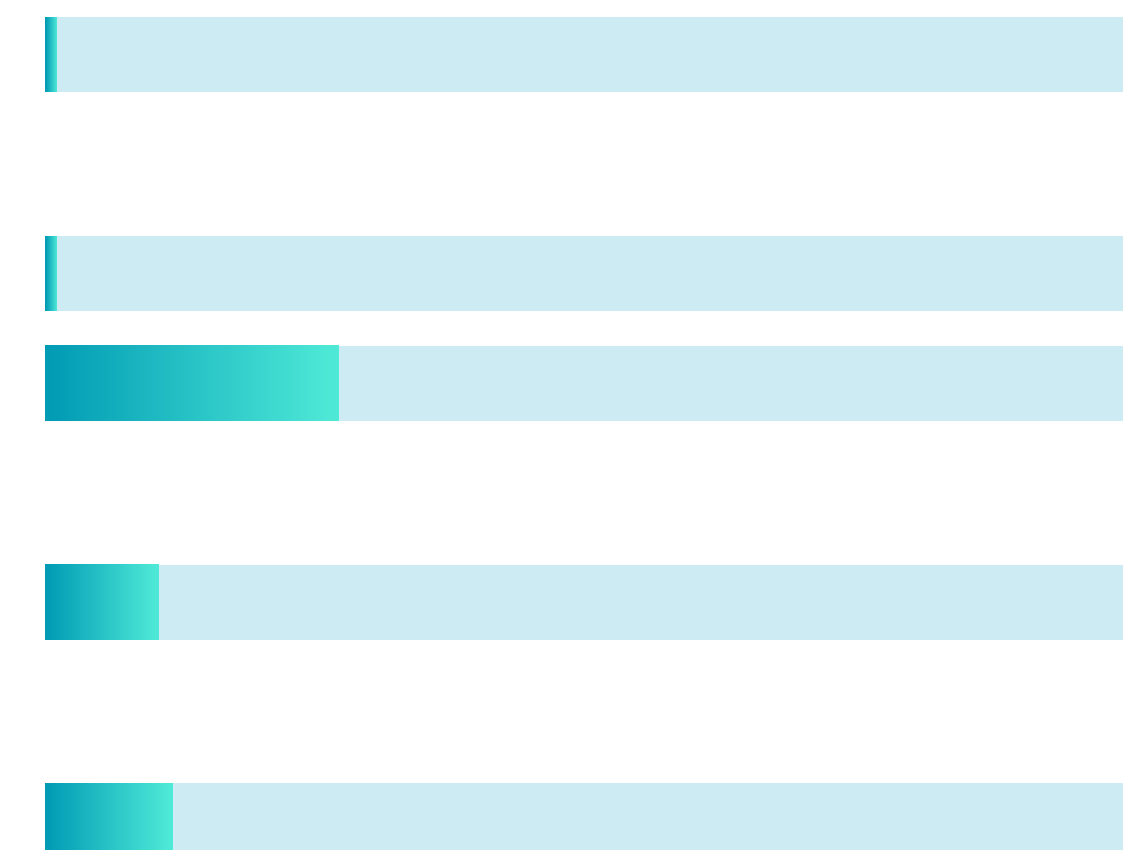
Não sabia sobre a existência dos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor: **1.2**

Não sabia sobre a existência de leis de proteção e defesa para consumidores que se sentiram lesados: **1.2**

Por acreditar que teria muita burocracia/que daria muito trabalho: **25.7**

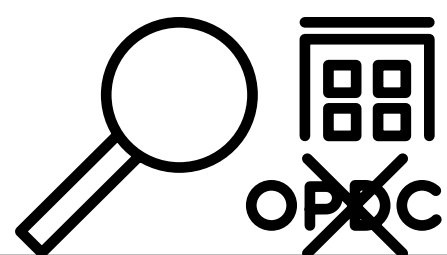
Por achar que esses órgãos não resolveriam o seu problema/não daria em nada: **10.2**

Por achar que teria muita dificuldade de acesso aos mecanismos de justiça/não sabia como procurar esses órgãos: **11.5**



CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e não procurou os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

29

Por achar que não valia a pena por conta de o valor lesado ser pequeno (baixo valor do produto/serviço): **13.2**

Por achar que o processo seria muito moroso/por achar que ia demorar muito: **16.3**

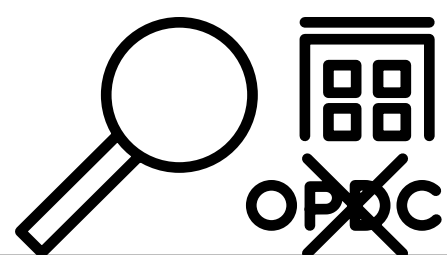
Fez reclamação no Site 'Reclame Aqui' que tem grande visibilidade e as empresas como não querem ficar expostas, resolvem o problema mais rápido: **2.7**

Fez reclamação no Site 'Consumidor.Gov': **0.2**

Outro motivo: **17.8**

100.0





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e não procurou os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

29

(ITEM 10)
OUTRO MOTIVO. QUAL?

A empresa resolveu o problema antes de ter que procurar um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor: **75.4**

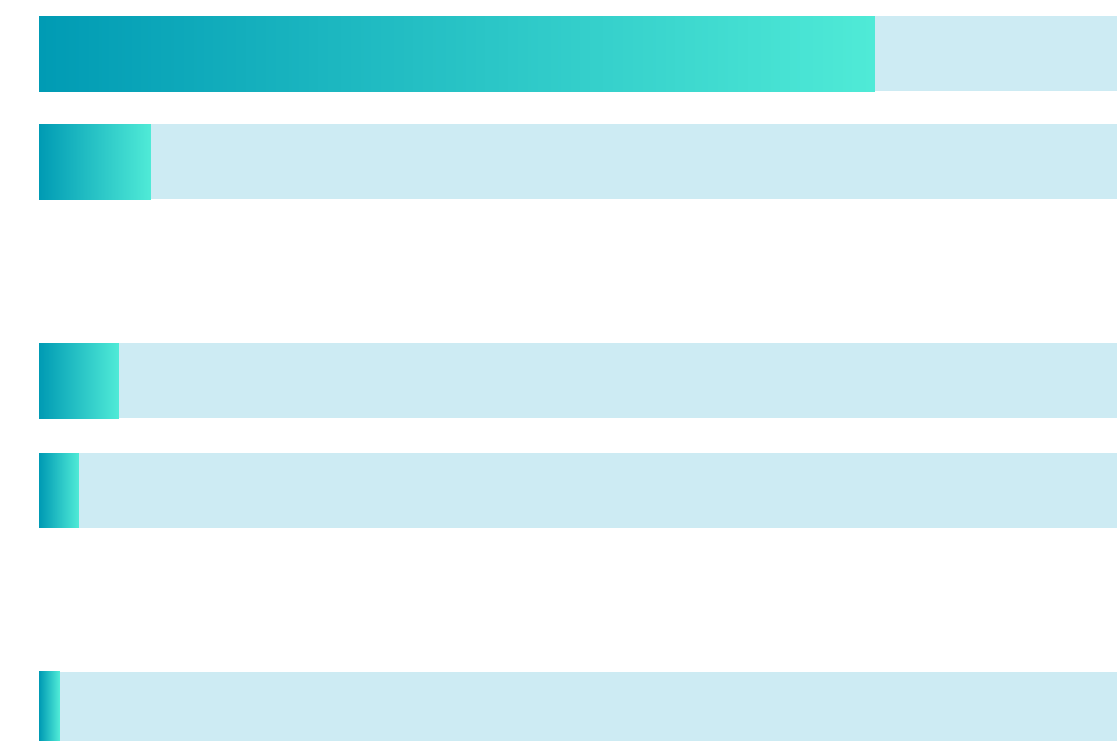
Ainda aguardando resposta/resolução da empresa: **9.6**

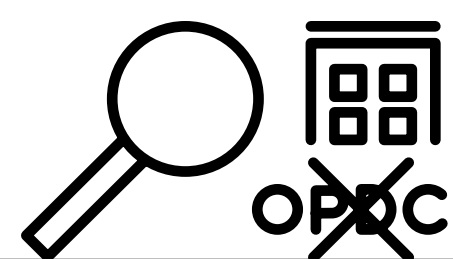
Ainda vai procurar um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, acreditou que a empresa resolveria o problema: **8.2**

Por falta de tempo: **4.1**

Achou que por causa da Pandemia, esses Órgãos não estavam atendendo: **2.7**

100.0

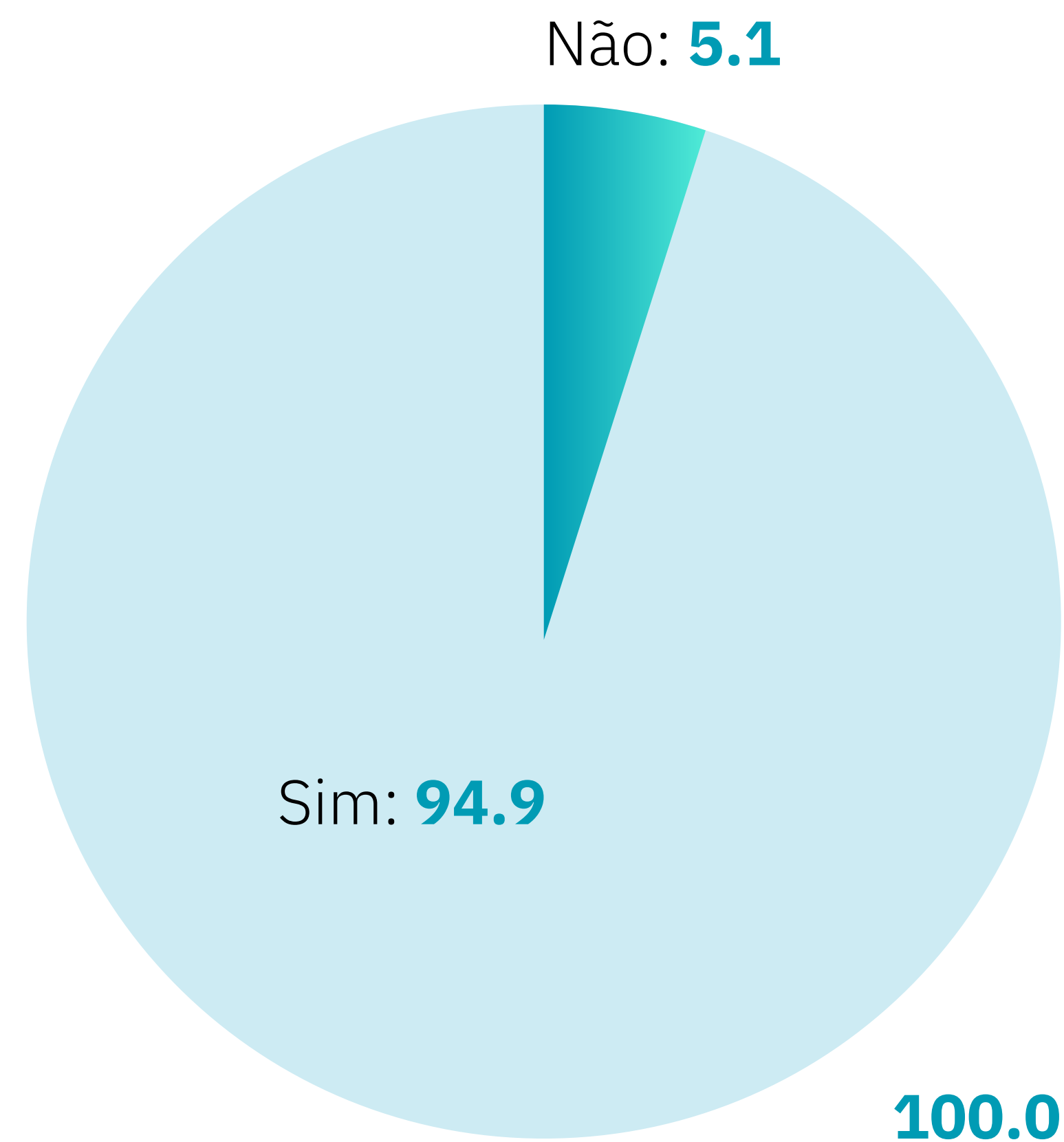


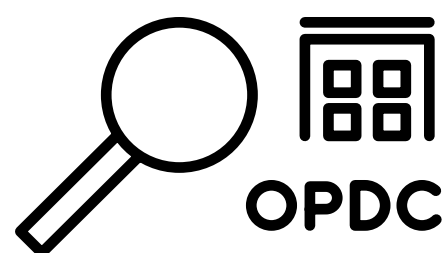


Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e não procurou os Orgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

30

O SR.(A) JÁ OUVIU FALAR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?



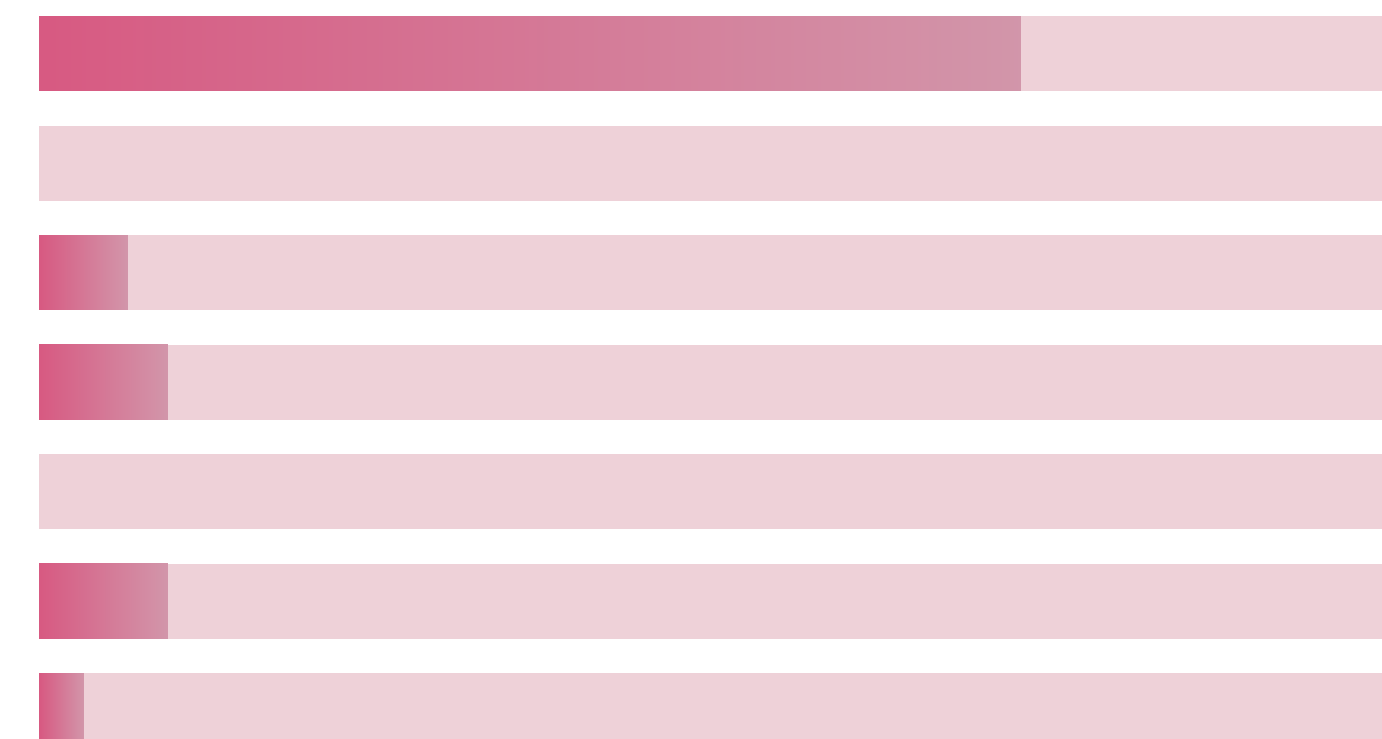


Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

31

QUAL FOI O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR QUE O SR.(A) PROCUROU? (RESPOSTA MÚLTIPLA)

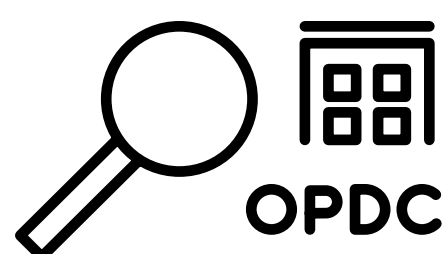
PROCON: **71.8**
Promotoria de Justiça: **0.0**
Delegacias de Defesa do Consumidor (DECON): **6.3**
Juizados Especiais Cíveis: **9.4**
Associações Cíveis de Defesa do Consumidor: **0.0**
Agências Reguladoras: **9.4**
Outro: **3.1**
100.0



(ITEM 7)
OUTRO. QUAL?

CDL (Camara de Dirigentes Lojistas): **100.0**
100.0



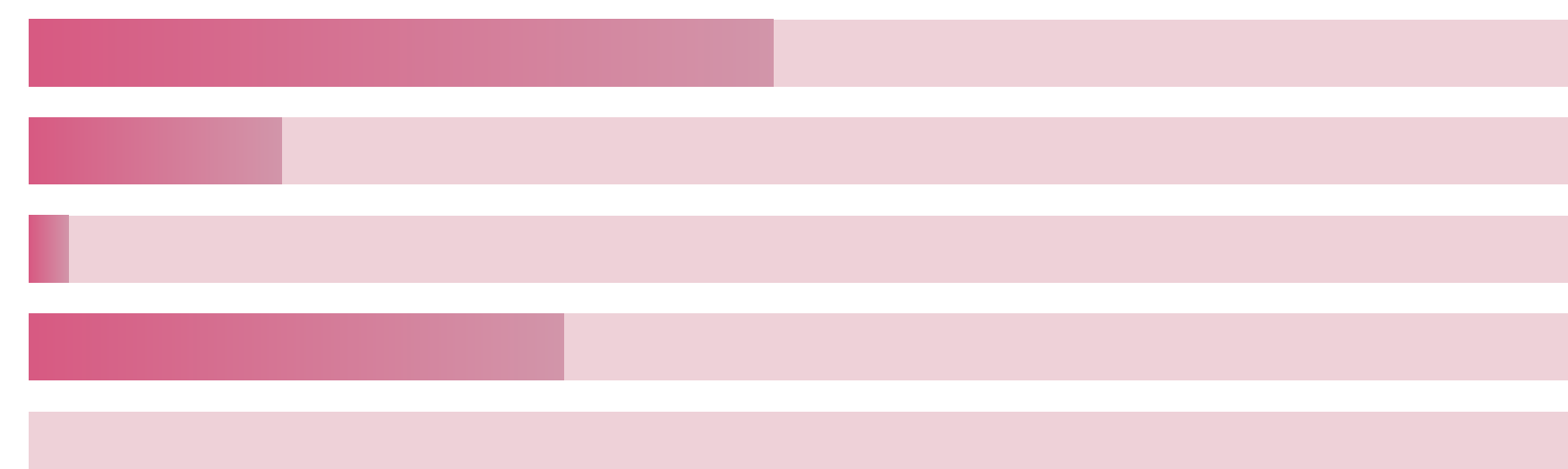


Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 32

QUAL FOI O CANAL QUE O SR.(A) UTILIZOU PARA PROCURAR O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR? (RESPOSTA MÚLTIPLA)

Presencialmente: **47.4**
Site: **15.8**
E-mail: **2.6**
Atendimento Telefônico: **34.2**
Outro: **0.0**
100.0

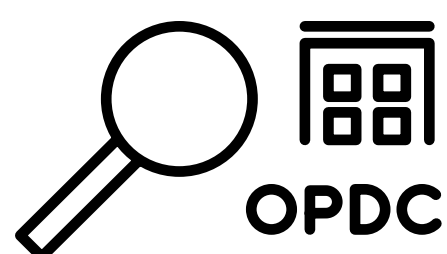


? 33

O SR.(A) CONSULTOU O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ANTES DE RECORRER A ESSE ÓRGÃO?

Sim: **32.3**
Não: **67.7**
100.0



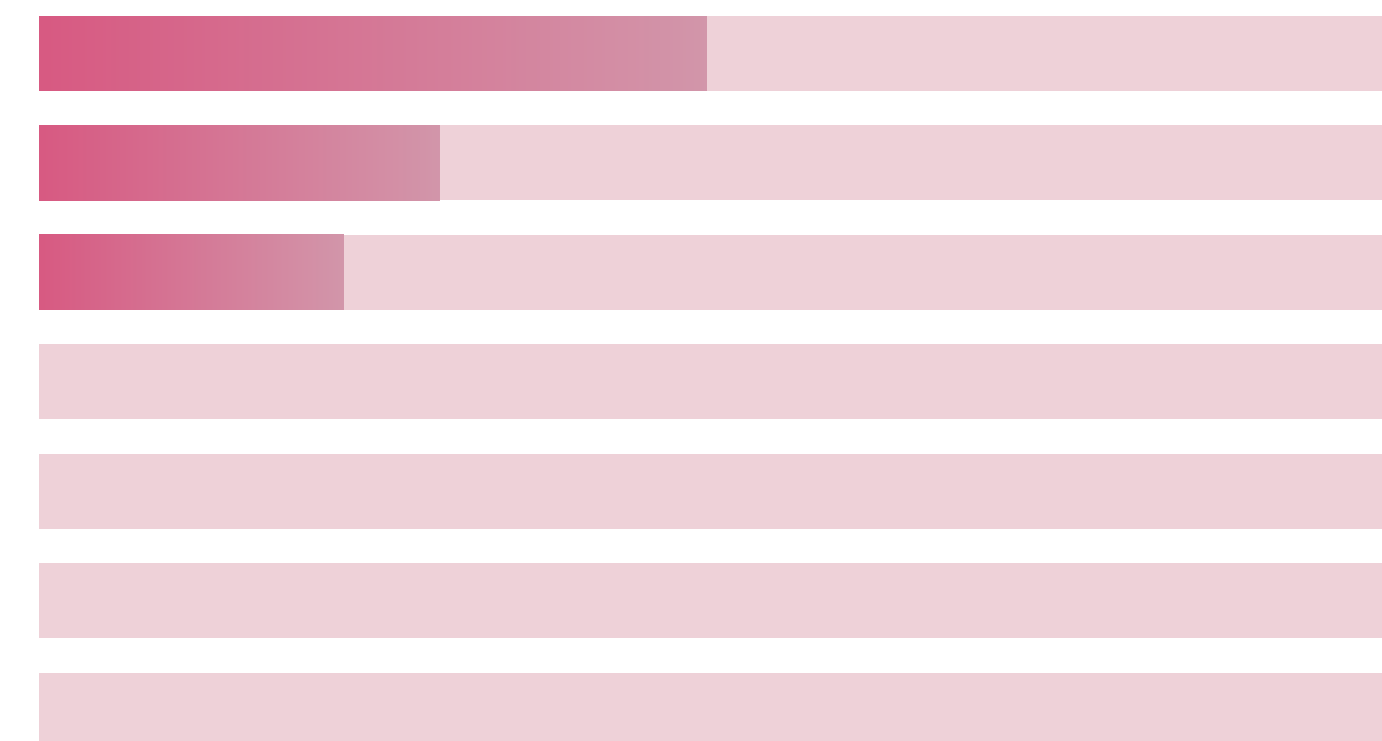


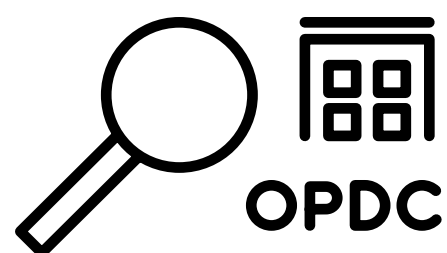
Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

34

QUAL FOI O MOTIVO QUE LEVOU O SR.(A) A RECORRER AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

Foi lesado e queria ter seus direitos protegidos:	48.4
Empresa nao resolveu o problema:	29.0
Empresa demorou demais para resolver o problema:	22.6
Pagou pelo produto/serviço e não recebeu:	0.0
Precisou registrar queixa, p/ a polícia ir atrás da pessoa que deu o golpe:	0.0
Empresa estava cobrando um valor muito maior do que o contratado:	0.0
Empresa não estava cumprindo suas obrigações estipuladas em contrato:	0.0
	100.0





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 35

QUAL O GRAU DE SATISFAÇÃO DO SR.(A) COM O ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR QUE PROCUROU?

Muito insatisfeito(a): **22.6**

Insatisfeito(a): **22.5**

Indiferente: **19.4**

Satisfeito(a): **19.4**

Muito Satisfeito(a): **16.1**

NSA: **0.0**

100.0



? 36

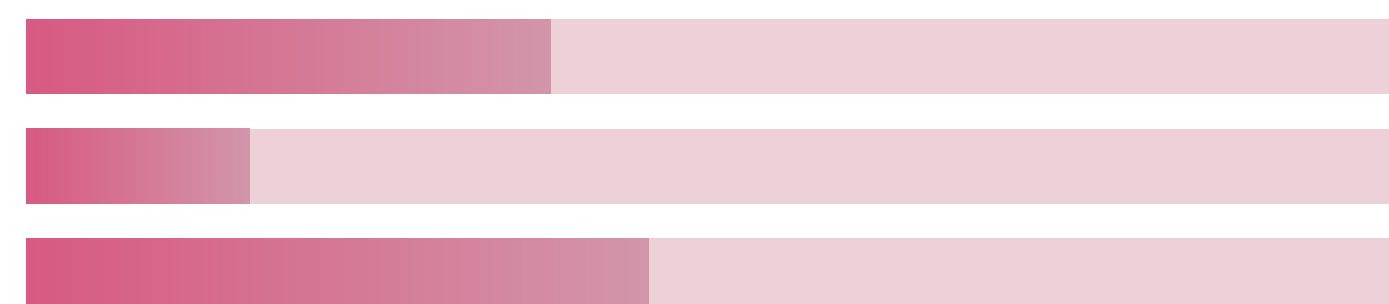
O SEU PROBLEMA FOI:

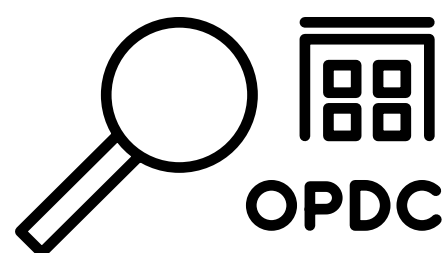
Totalmente resolvido: **38.7**

Parcialmente resolvido: **16.1**

Nao foi resolvido: **45.2**

100.0





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 36A

POR QUÊ?

Ainda não tive o problema solucionado/Ainda está em andamento: **58.0**

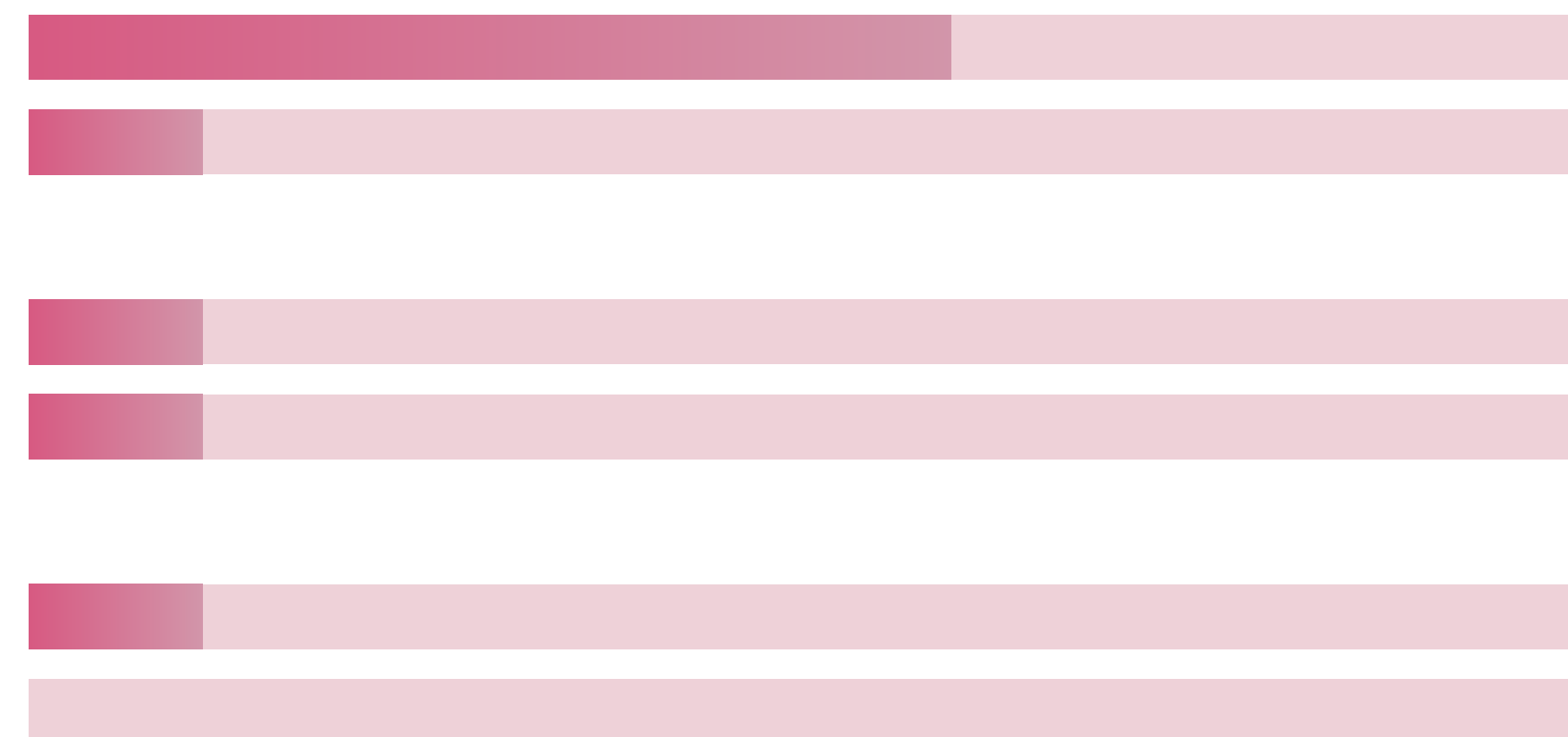
O Procon está fechado por conta da Pandemia: **10.5**

O Procon alegou estar com pessoal reduzido por conta da pandemia e não poderia resolver o problema: **10.5**

Demoraram demais para resolver o problema: **10.5**

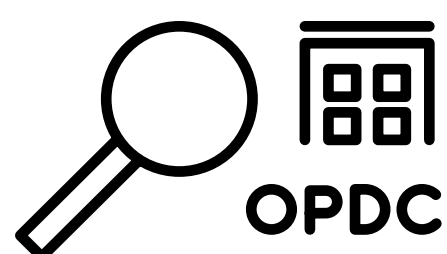
O Procon não fica 'do lado' do consumidor, somente das empresas: **10.5**

O Procon informou que não poderia fazer nada nesse caso: **0.0**



CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA





Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 36A

Não conseguiu finalizar a reclamação, porque não tinha o CNPJ da empresa responsável pelo problema: **0.0**

O Procon apenas orientou como fazer para tentar resolver o problema: **0.0**

O Procon ira entrar com uma ação coletiva, pois mais pessoas tiveram o mesmo problema: **0.0**

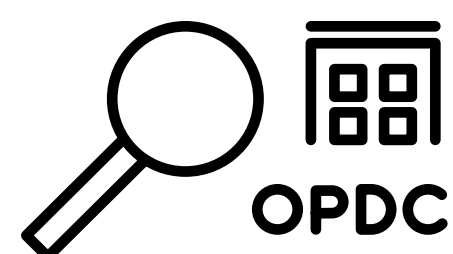
Não conseguiu enviar os documentos no prazo e o Procon protocolou a ação sem resolver o problema: **0.0**

Durou pouco tempo a solução e o problema voltou: **0.0**

A empresa continua cobrando um valor indevido e o Procon diz que é assim mesmo: **0.0**

Empresa responsável pelo problema não obedeceu/acatou a ordem do Procon e fugiu/desapareceu: **0.0**

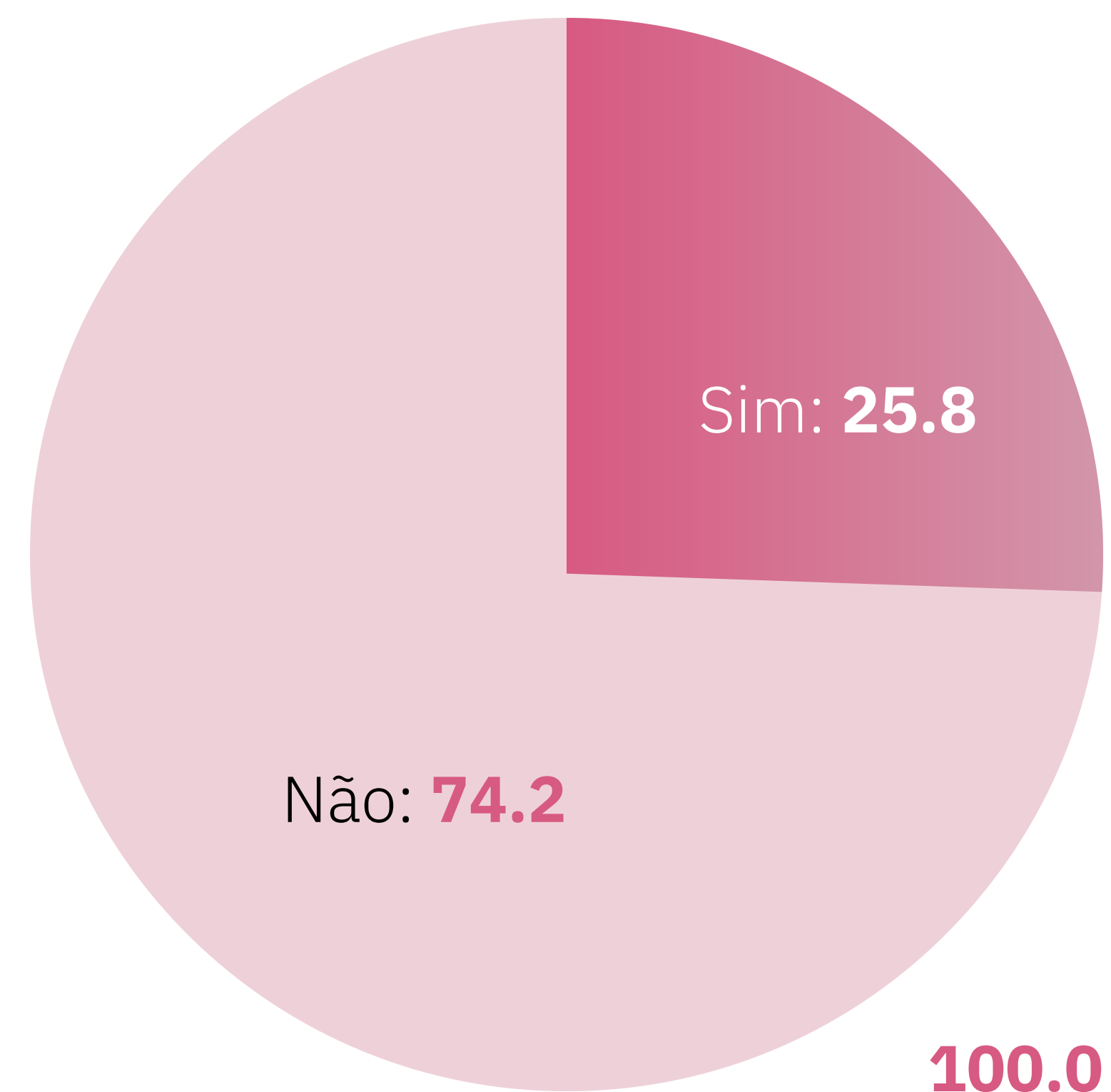
100

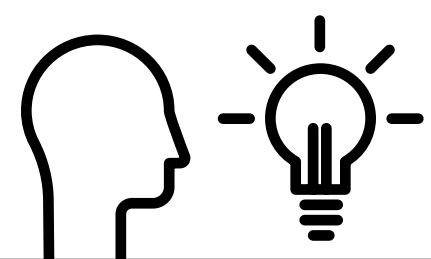


Para quem respondeu que procurou a empresa infratora e também os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor

? 37

O SR.(A) JÁ TINHA RECORRIDO ALGUMA OUTRA VEZ AO ÓRGÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

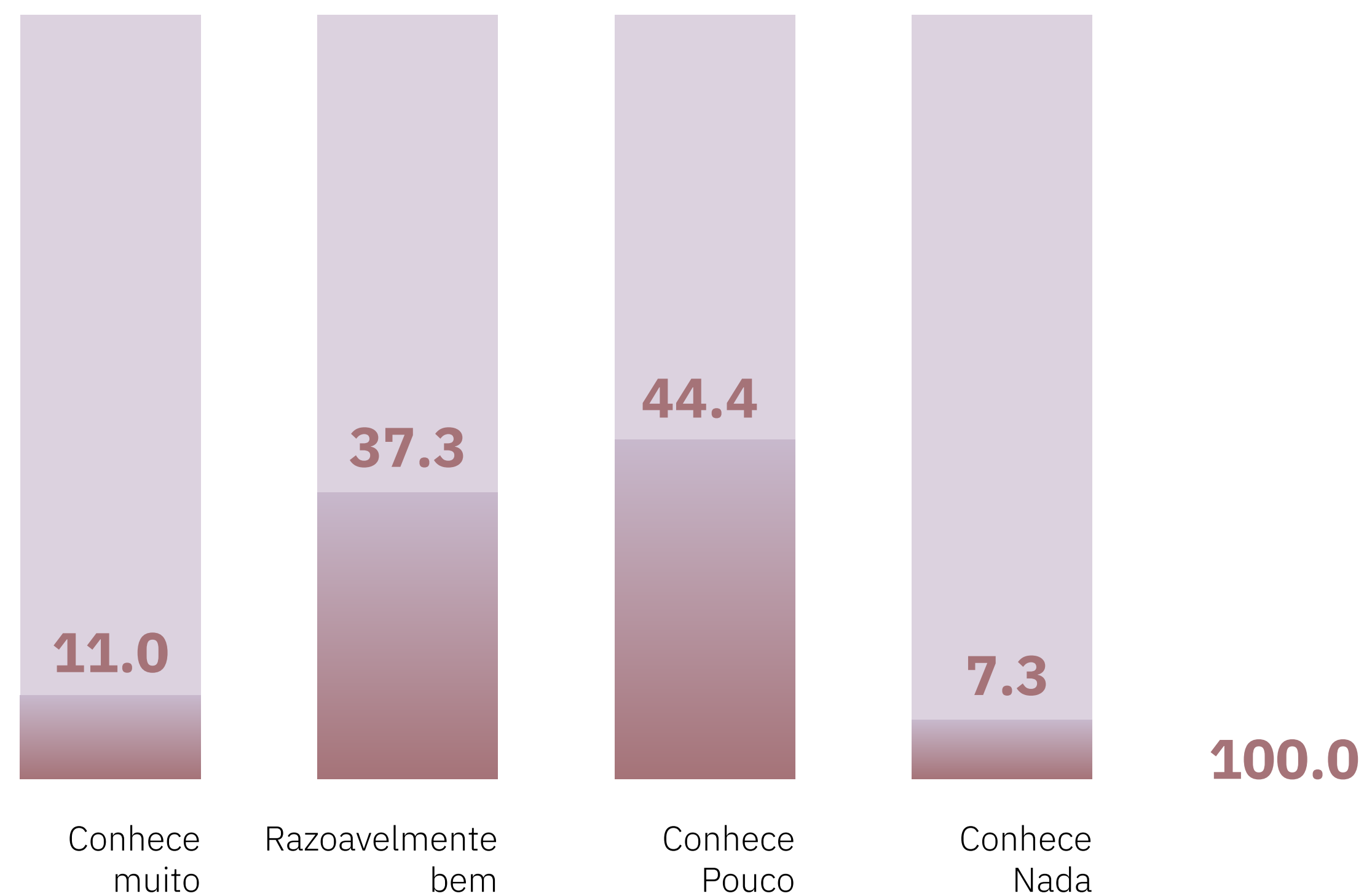


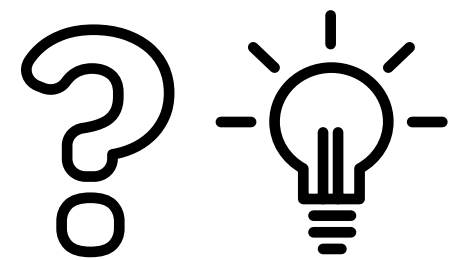


Você conhece
seus direitos ?

? 38

QUANTO O SR.(A) DIRIA QUE
CONHECE OS SEUS DIREITOS COMO
CONSUMIDOR?





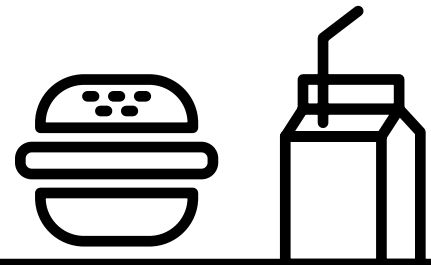
Como você toma conhecimento dos seus direitos?

39

QUAL CANAL DE COMUNICAÇÃO O SR.(A) GERALMENTE BUSCA PARA CONHECER OS SEUS DIREITOS? (RESPOSTA MÚLTIPLA)

Presencialmente: **46.1**
Site: **13.4**
E-mail: **8.6**
Atendimento Telefônico: **30.1**
Outro: **0.0**
Amigos/Parentes: **1.8**
100.0





Alimentos industrializados nas escolas públicas e privadas

? 40

O SR.(A) ENTENDE QUE A COMERCIALIZAÇÃO DE ALIMENTOS NÃO SAUDÁVEIS INDUSTRIALIZADOS:

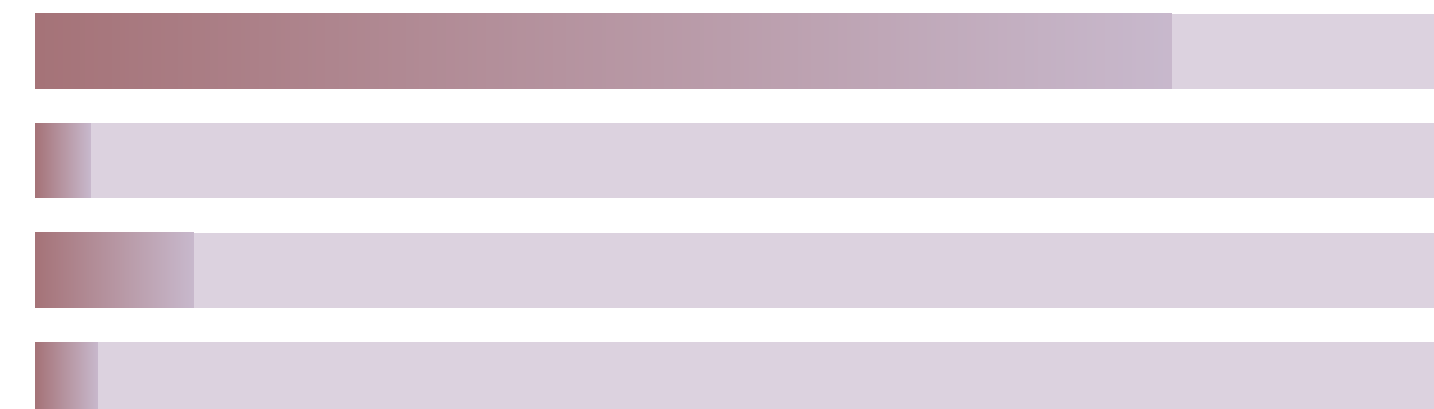
Deve ser proibida tanto nas escolas públicas, como nas privadas: **80.2**

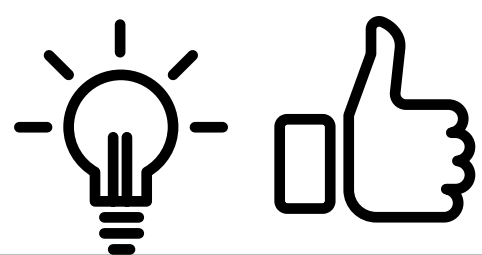
Deve ser proibida apenas nas escolas públicas: **4.0**

Não deve ser proibida nas escolas: **11.3**

Não sabe: **4.5**

100.0





Conheça seus direitos
como consumidor

41

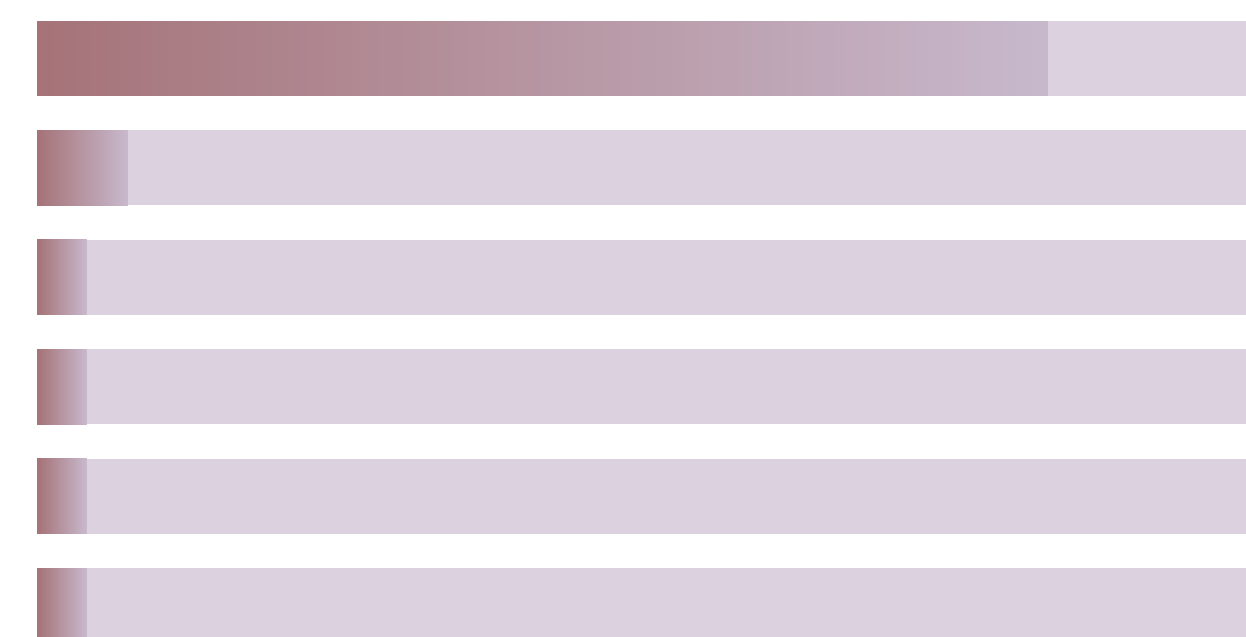
O SR.(A) TERIA INTERESSE EM PARTICIPAR DE CURSO
VIRTUAL OU PRESENCIAL DO PROCON-MG?

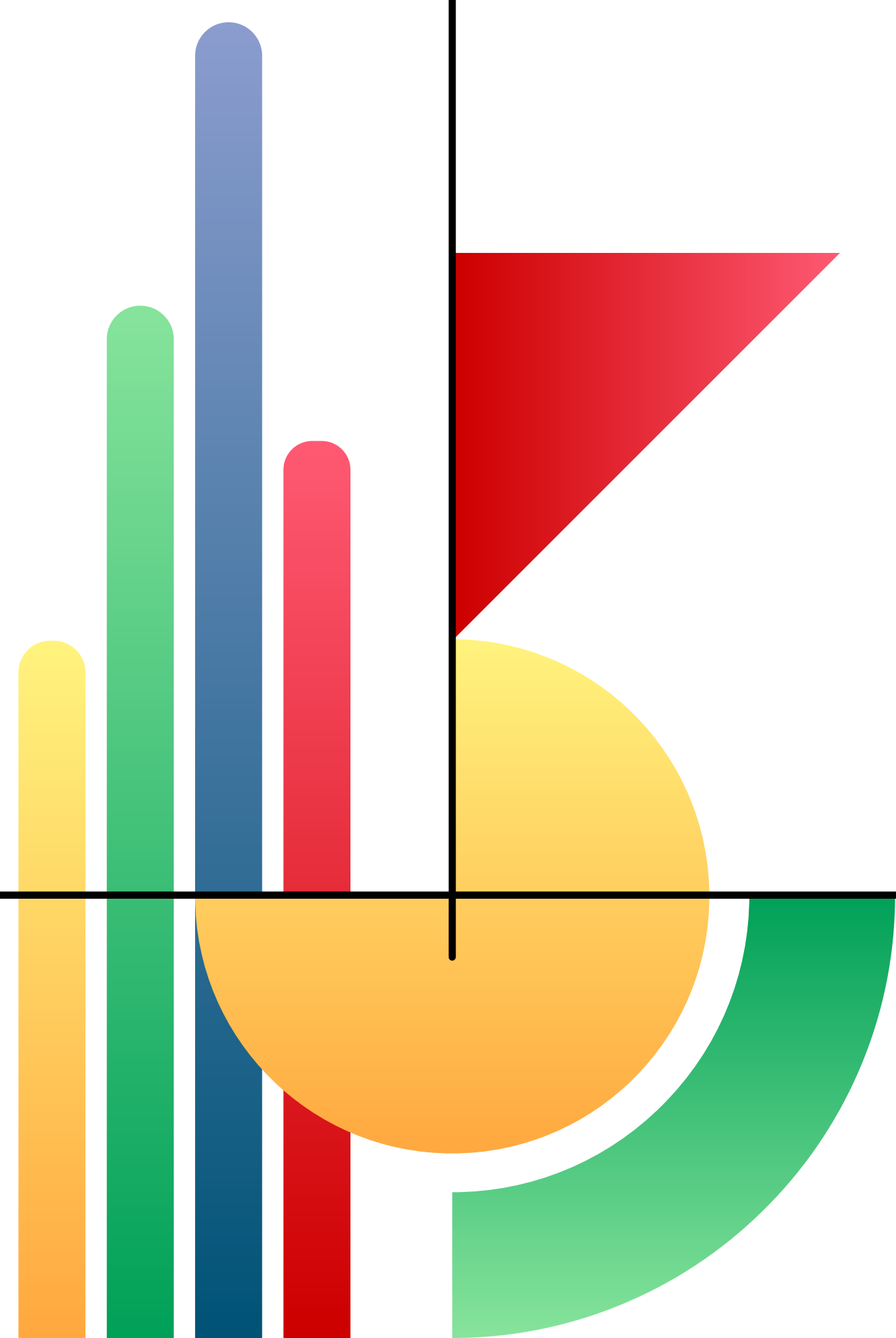
Sim: **7.5**
Não: **82.7**
Não sabe: **9.8**
100.0



EM CASO POSITIVO, SOBRE QUAL ASSUNTO?

Direitos do Consumidor: **80.1**
Fiscalização de Tributos Federais, Estaduais e Municipais: **6.7**
Linhas de Crédito: **3.3**
Consumo Sustentável: **3.3**
Como se proteger de fraudes de lojas físicas e virtuais: **3.3**
Consumo na Internet: **3.3**
100.0





Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

mpmg.mp.br



MPMG.Oficial



MPMG_Oficial

 **MPMG**
Ministério Público
do Estado de Minas Gerais