

# Conhecimento e valorização dos direitos do consumidor



Relatório preparado pela MultiFocus, com exclusividade para:



Fevereiro/2021

Ref: IDE-20-19128qt



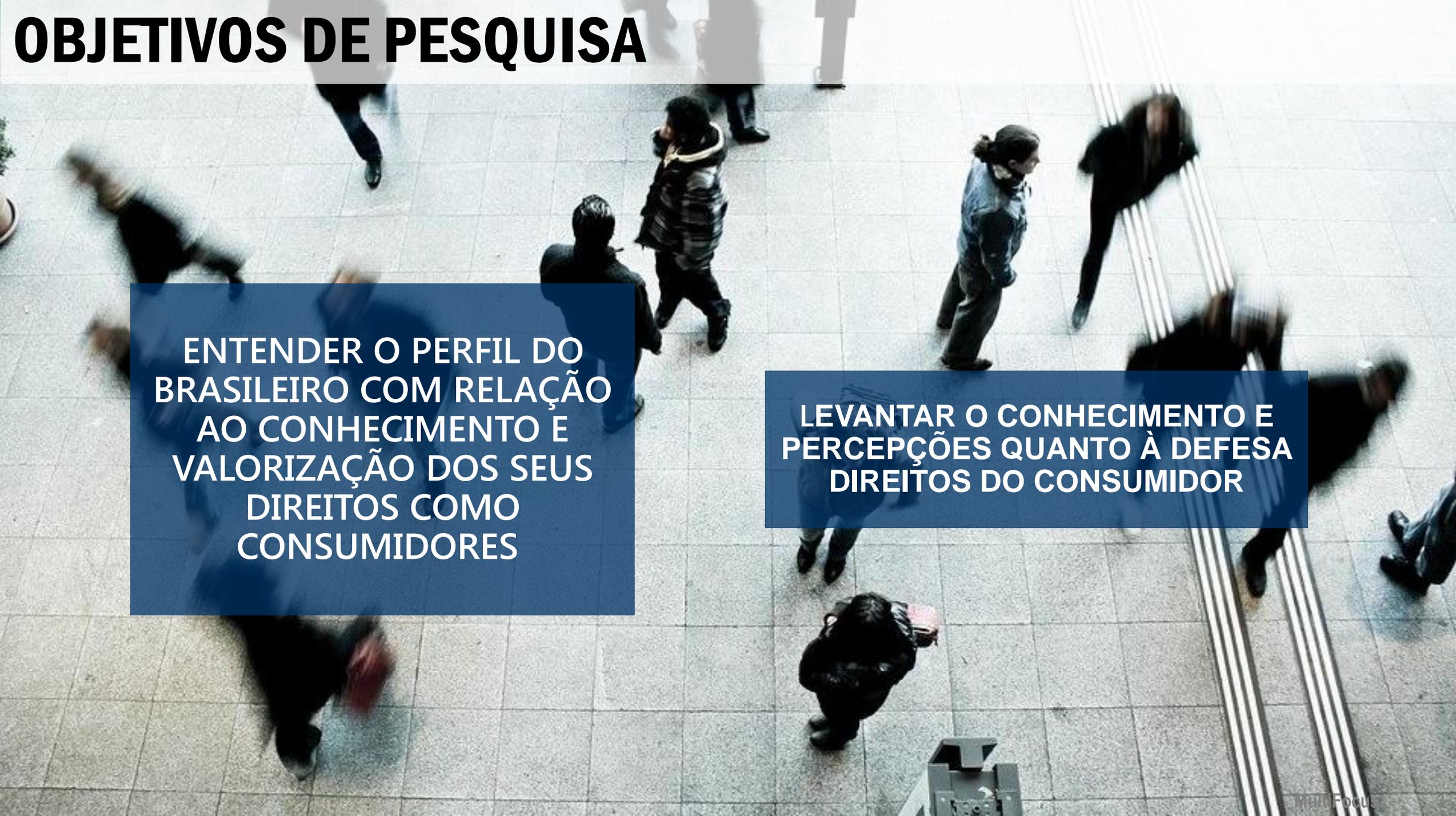
# Background

O Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) é uma associação de consumidores sem fins lucrativos, independente de empresas, partidos ou governos. Fundado em 1987 tem como missão orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, sobretudo, lutar pelos direitos de consumidores-cidadãos.

Este relatório apresenta os principais resultados de um estudo sobre o tema, conduzido em ambiente web, por meio de questionário estruturado de autopreenchimento, com abrangência nacional.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 21 de dezembro e 13 de janeiro de 2021.

# OBJETIVOS DE PESQUISA



**ENTENDER O PERFIL DO  
BRASILEIRO COM RELAÇÃO  
AO CONHECIMENTO E  
VALORIZAÇÃO DOS SEUS  
DIREITOS COMO  
CONSUMIDORES**

**LEVANTAR O CONHECIMENTO E  
PERCEÇÕES QUANTO À DEFESA  
DIREITOS DO CONSUMIDOR**

# METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa conduzida em ambiente web por meio de questionário estruturado de autopreenchimento, com abrangência nacional.

## AMOSTRA

Foram entrevistados 1140 moradores de 436 cidades brasileiras. Os pré-requisitos para participação no estudo foram:

- Homens ou Mulheres com idade entre 25 e 65 anos
- Pertencentes às classes socioeconômicas A,B ou C

Entrevistas realizadas entre os dias 21 de dezembro de 2020 e 13 de janeiro de 2021.



# NOTA METODOLÓGICA

Número de entrevistas por sexo, faixa etária, classe social e cidade pré-determinados.

Amostra por região calculada à partir dos dados do Censo IBGE, de forma a se obter uma representatividade geográfica.

## PONDERAÇÃO

Dados ponderados por:

- Sexo, faixa etária e população: Censo do IBGE
- Classe Social: Critério Brasil (ABEP)

		PESOS
Sexo	Masculino	1,0
	Feminino	1,0
Faixa etária	25 a 39 anos	1,3
	40 a 65 anos	0,8
População	População da RM	0,6
	Cidades do interior	2,3
Classe Social	Classe AB	1,9
	Classe C	0,6



# ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

O estudo teve abrangência nacional, contemplando todas as capitais brasileiras e cidades do interior de cada Estado. A amostra por região foi calculada à partir da população projetada pelo IBGE para o ano 2020.



## DISTRIBUIÇÃO

Região	Total	Cidade		Sexo		Faixa Etária		Classe Social	
		Capital + RM	Interior	Masculino	Feminino	25 a 39 anos	40 a 65 anos	Classe AB	Classe C
Norte	98	71	27	47	51	60	38	57	41
Nordeste	269	183	86	133	136	148	121	139	130
Sudeste	522	416	106	224	298	290	232	335	187
Sul	141	94	47	65	76	61	80	95	46
Centro-Oeste	110	93	17	54	56	63	47	71	39
TOTAL	1140	857	283	523	617	622	518	697	443

# CIDADES INCLUÍDAS NO ESTUDO

O estudo contemplou 436 cidades brasileiras a partir dos seguintes critérios:

- 1 Todas as capitais brasileiras e suas regiões metropolitanas foram selecionadas
- 2 As cidades do interior de cada Estado, escolhidas aleatoriamente

# DISTRIBUIÇÃO

	TOTAL	Capital + RM	Interior	TOTAL
	Rio de Janeiro (RJ)	120	15	135
	São Paulo (SP)	218	59	277
	Espírito Santo (ES)	19	4	23
	Minas Gerais (MG)	59	28	87
	Paraná (PR)	38	19	57
	Rio Grande do Sul (RS)	43	18	61
	Santa Catarina (SC)	13	10	23
	Alagoas (AL)	10	2	12
	Bahia (BA)	35	36	71
	Ceará (CE)	36	17	53
	Maranhão (MA)	15	5	20
	Paraíba (PB)	12	5	17
	Pernambuco (PE)	41	16	57
	Piauí (PI)	11		11
	Rio Grande do Norte (RN)	15	2	17
	Sergipe (SE)	8	3	11
		Acre (AC)	5	
Amapá (AP)		5		5
Amazonas (AM)		29	2	31
Pará (PA)		20	13	33
Rondônia (RO)		4	9	13
Roraima (RR)		4		4
Tocantins (TO)		4	3	7
Distrito Federal (DF)		50	1	51
Goiás (GO)		23	8	31
	Mato Grosso (MT)	10	6	16
	Mato Grosso do Sul (MS)	10	2	12



# Perfil dos respondentes

# Características dos respondentes

**42%** entre 25 e 39 anos, 58% de 40 a 65 anos

**55%** de pele negra, morenas asiática ou indígena e 45% de pele branca

**52%** do sexo feminino

**32%** de classe AB

**34%** com superior completo, 49% com superior incompleto ou médio completo

**17%** de desempregados



A man with a beard, wearing a white polo shirt and a watch, is talking on a black mobile phone while pushing a red shopping basket. He is in a supermarket aisle, looking thoughtful. The background shows other shoppers and shelves stocked with products.

# Conhecimento sobre os direitos dos consumidores

# O consumidor conhece seus direitos?

**94%** declaram algum conhecimento sobre direitos do consumidor

**15%** conhecem muito

**6%** não conhecem



16% das mulheres  
13% dos homens

16% de 25 a 39 anos  
14% de 40 a 65 anos

17% na classe AB  
13% na classe C

16% no SE e NE  
11% no N e CO

19% de quem conhece o IDEC  
13% de quem não conhece o IDEC

6 % das mulheres  
6 % dos homens

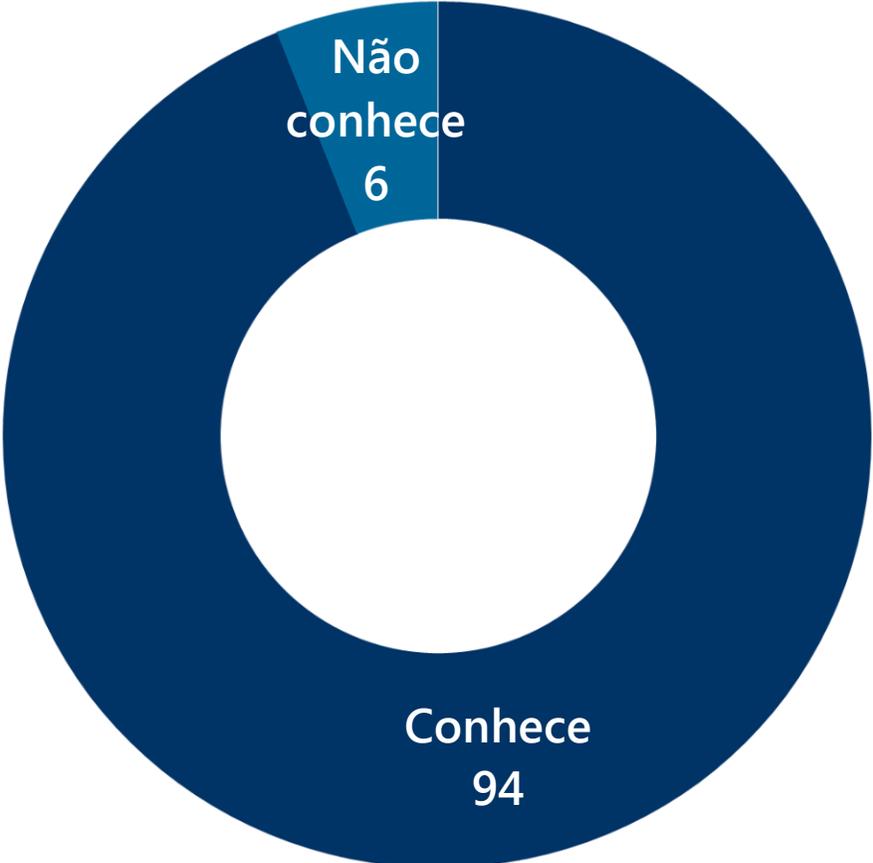
5% de 25 a 39 anos  
8% de 40 a 65 anos

4% na classe AB  
7% na classe C

8% no N  
3% no CO

3% de quem conhece o IDEC  
7% de quem não conhece o IDEC

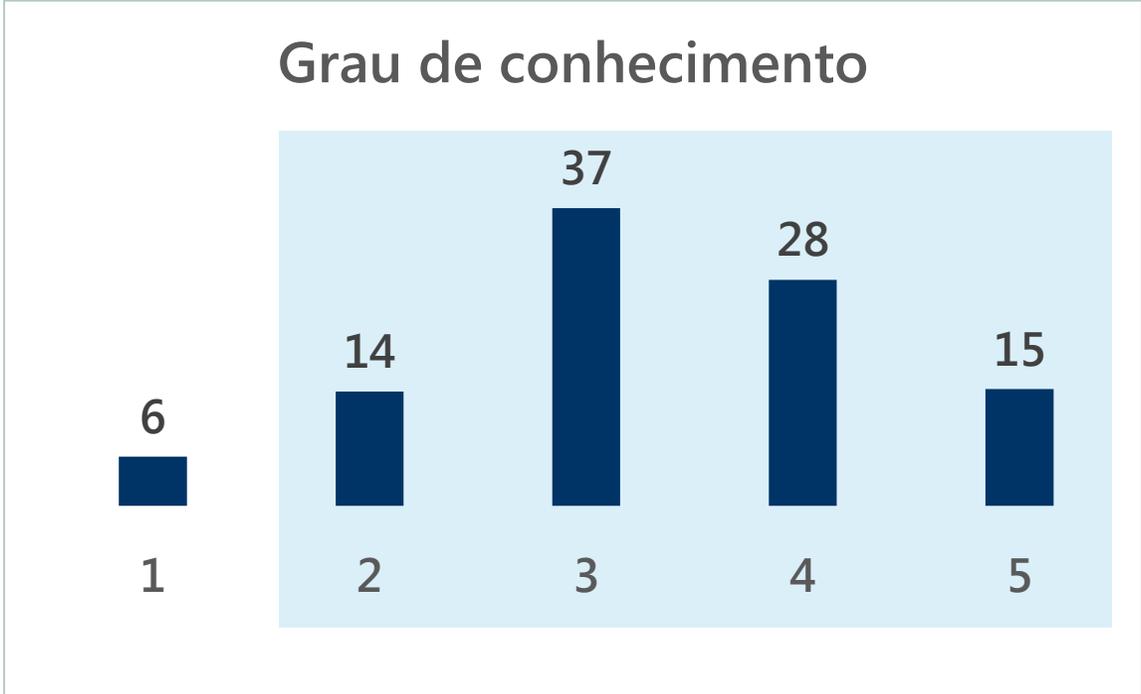
# Grau de conhecimento dos direitos do consumidor (%)



A maioria conhece os Direitos do Consumidor.

- 15% afirmam que conhecem muito
- 6% afirmam não conhecer

01 Não conheço    2    3    4    5 Conheço Muito



# Fontes de informação sobre os direitos do consumidor (%)

4 fontes de informação são citadas por mais de 30% dos entrevistados, nessa hierarquia

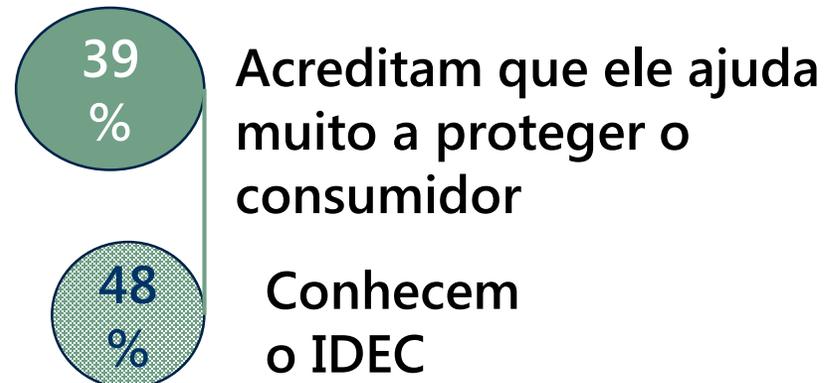
- 1º sites que tratam do tema
- 2º órgãos de defesa do consumidor
- 3º portais/jornais digitais, TV
- 4º redes sociais



# Os consumidores conhecem seu Código de defesa? Recorrem a ele?



## O que acham do Código de Defesa do Consumidor?

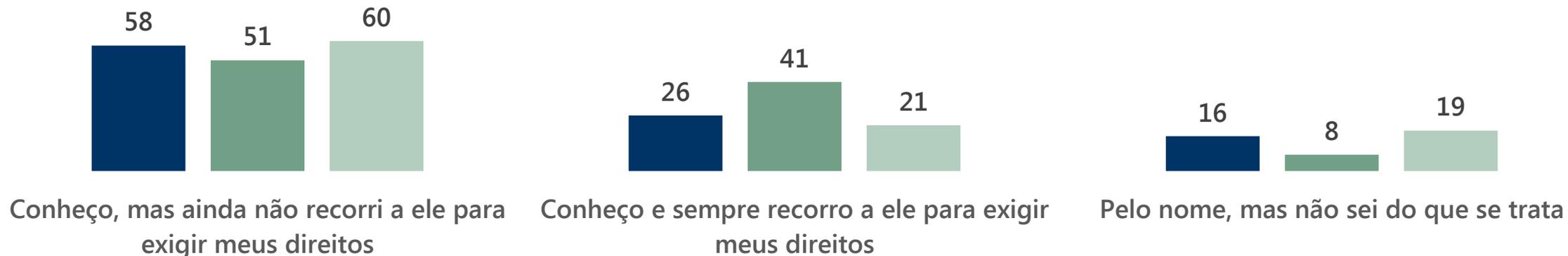


Base: 1140 casos

# Código de Defesa do Consumidor (%)

## Conhecimento do Código Defesa Consumidor

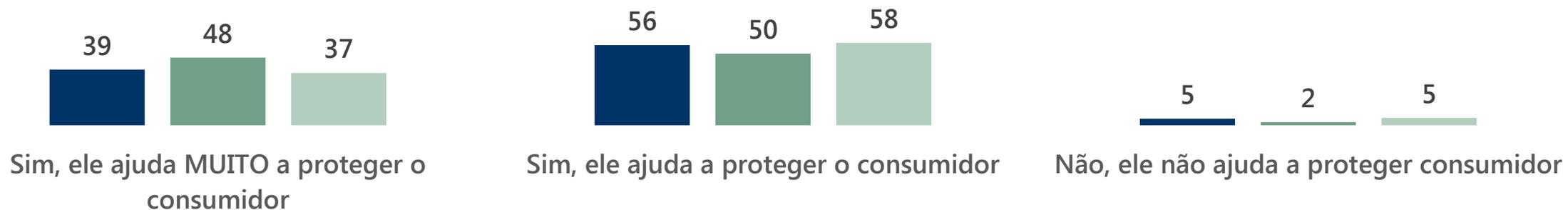
■ Total ■ Conhece IDEC ■ Não conhece IDEC



Base: 1140 casos

## Ajuda e Proteção dada pelo Código Defesa Consumidor

■ Total ■ Conhece IDEC ■ Não conhece IDEC



Base: 1140 casos

P19. Você conhece o Código de Defesa do Consumidor?

P20. Você acredita que o Código de Defesa do Consumidor pode te ajudar e te proteger quando você se relaciona com alguma empresa, produto ou serviço?



# Desrespeito aos direitos dos consumidores

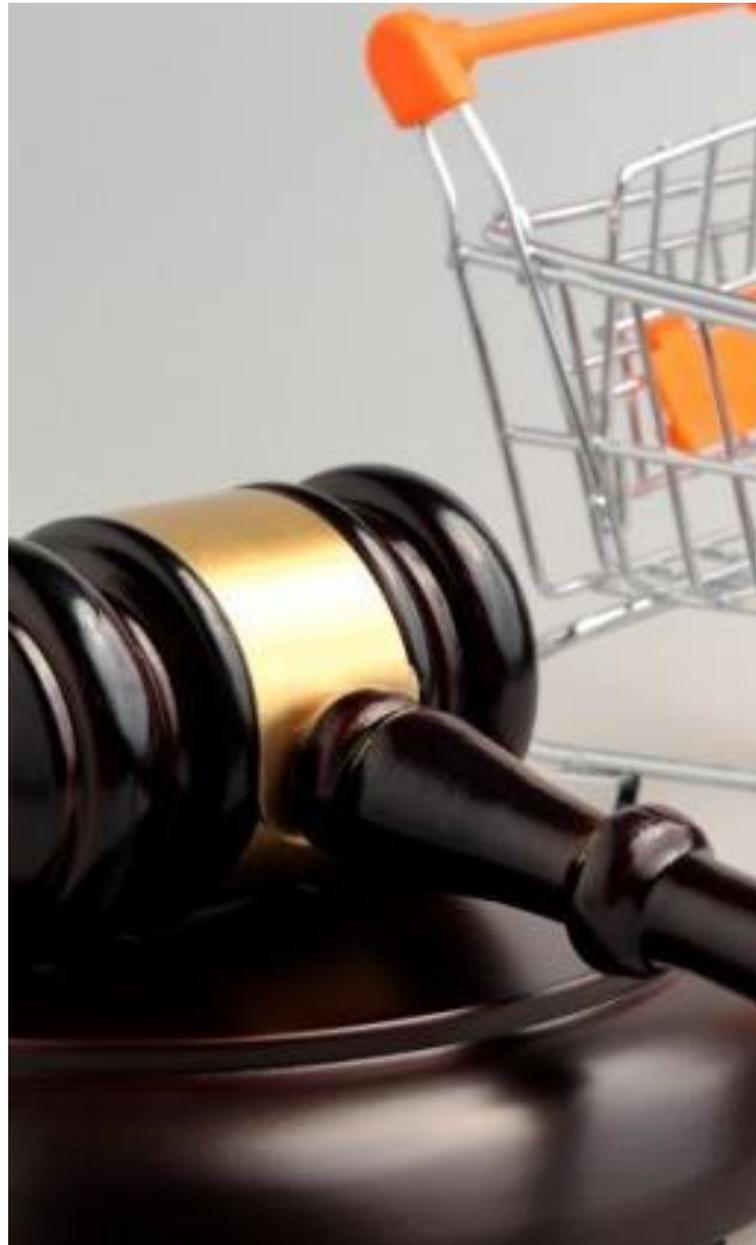
# Os consumidores já sentiram seus direitos desrespeitados?

**67%** Já sentiram

- 70% Na classe AB
- 71% No Sudeste
- 72% conhecem o IDEC

## Exemplos de desrespeito

- 19% Dificuldade de cancelar um serviço ou devolver/trocar um produto
- 17% Cobrança indevida
- 15% Venda de produto danificado, estragado ou alterado
- 14% Não oferta de nota fiscal ou garantia
- 13% Atendimento inadequado



**29%** Nunca sentiram

- 35% Na classe C
- 34% Na região CO

# Entre quem sentiu seus direitos desrespeitados “diversas ou algumas vezes” ... (%)



Base: 762 casos

P13. Alguma vez você já se sentiu injustiçado/ desrespeitado como consumidor?

# Quais os motivos de desrespeito aos direitos do consumidor?

4 motivos foram responsáveis por mais de 50% do total de menções

- 70%** Falta de informação e conhecimento de seus direitos por parte dos consumidores
- 68%** Falta de fiscalização/Impunidade
- 60%** Excesso de burocracia para reclamar e exigir
- 50%** Desvantagem do consumidor em relação às empresas, que se aproveitam disso



DIREITOS  
DO CONSUMIDOR

# Como a pessoa se sente quando seus direitos são desrespeitados? (%)



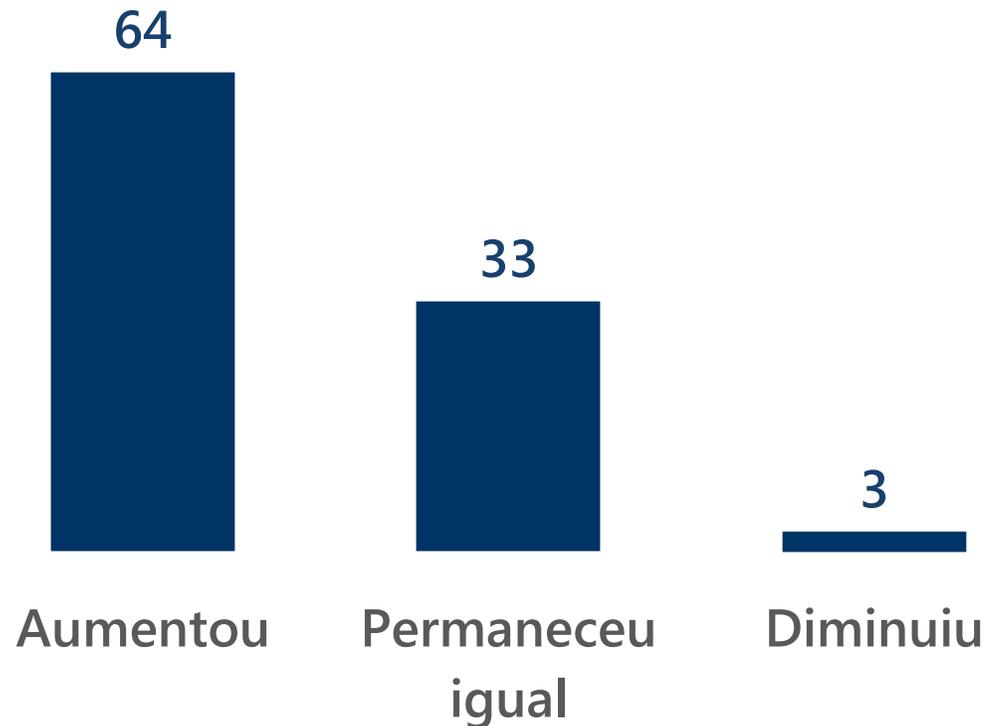
Base: 1140 casos

P15. Como você se sente quando os seus direitos como consumidor são desrespeitados? Dos sentimentos abaixo, escolha 3 que mais representam como você se sente nessa situação



# O desrespeito aos direitos em decorrência da crise aumentou? (%)

Para quase 2/3 dos entrevistados o desrespeito aos direitos dos consumidores aumentou com a crise



Base: 1140 casos

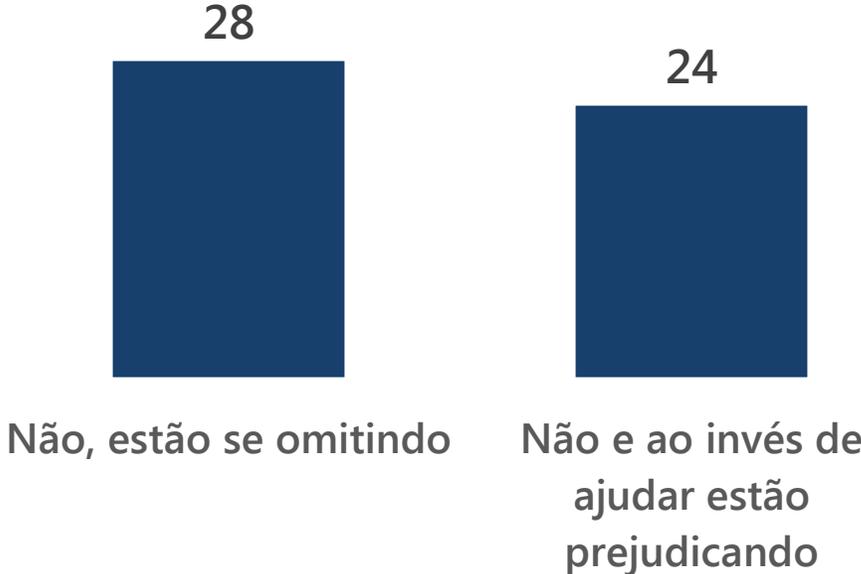
P16. Você sente que na crise que o país atravessa os problemas de desrespeito aos direitos dos consumidores:



# O atual governo tem trabalhado para garantir o direito dos consumidores? (%)

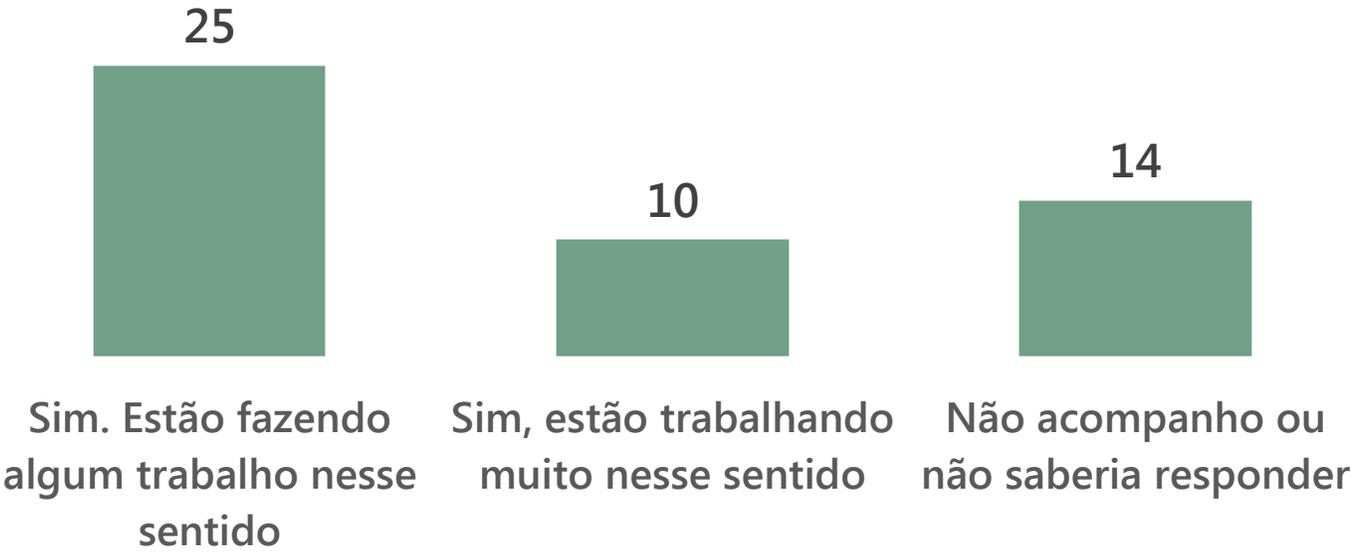
## 52% acham que NÃO

● 56% entre mulheres e moradores do Nordeste



## 35% acham que SIM

● 47% no CO  
● 44% entre os homens e moradores do Norte



Base: 1140 casos  
P17. Na sua opinião, o atual governo tem trabalhado para garantir o direito dos consumidores?

# O quanto concordam... (%)

1 - Discorda  
totalmente

5 - Concorda  
totalmente



Acho que os consumidores têm pouco poder e autonomia para resolver, mas é importante reclamar



Prefiro ter conhecimento sobre quais são os meus direitos e eu mesmo(a) reclamar



Estou o tempo todo atento(a) e procurando exercer meus direitos com consumidor



Só penso nos meus direitos de consumidor quando tenho algum problema



Me esqueço que, além de cidadão, sou consumidor também



Me sinto incapaz de resolver por falta de tempo ou paciência e preferiria que alguém o fizesse para mim.



Acho que reclamar não resulta em nada e acabo aceitando a situação

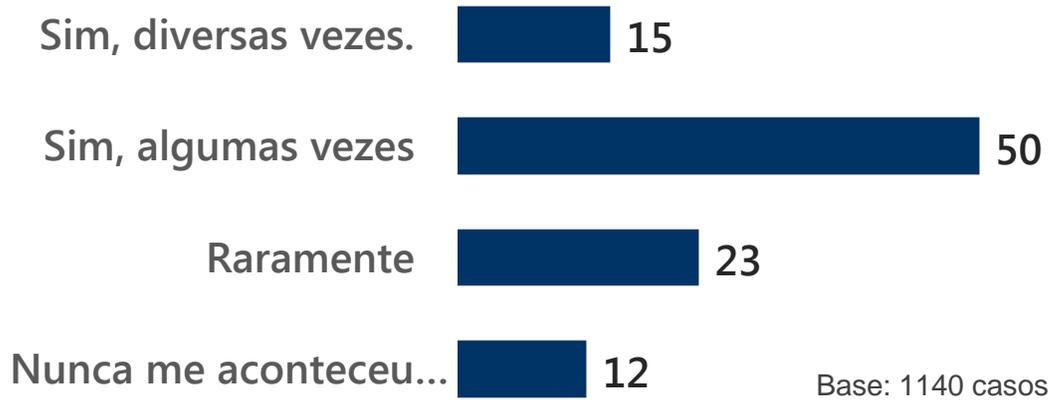


A blurred background of a supermarket aisle with a shopping cart in the foreground. The text is overlaid on a semi-transparent white box.

# **Problemas com Produtos ou Serviços adquiridos**

# O consumidor já teve problemas em suas compras? Se sim, já reclamou? (%)

## Já teve problema com produtos ou serviços comprados/contratados?



**65%** tiveram problemas diversas ou algumas vezes

- **69%** do SE e entre os homens
- **68%** entre os que conhecem o IDEC

Base: 749 casos

## Quando tem problema costuma reclamar?



**82%** reclamam sempre ou na maioria das vezes

- **87%** no SE e classe AB
- **89%** entre os que conhecem o IDEC
- **12%** dos consumidores do NE não reclamam

P21. Você já teve algum problema com algum produto ou serviço que comprou/ contratou? / P22. Quando tem algum problema com um serviço ou produto você costuma reclamar com a empresa/fornecedor?

# Quantos conseguiram resolver o problema?

**67%** conseguiram resolver em todas ou na maioria das vezes

81% entre os que moram no Norte

73% entre os que de classe AB

72% entre os que conhecem o IDEC

71% entre as mulheres

Base: 749 casos



A young woman with long dark hair, wearing a light blue button-down shirt over a white t-shirt, is smiling warmly at the camera. She is pushing a metal shopping cart with orange handles. The cart contains some green leafy vegetables. The background is a brightly lit supermarket aisle with shelves stocked with various products. Other shoppers are visible in the background, slightly out of focus. A semi-transparent white box with a dark blue border is overlaid on the left side of the image, containing the text.

# Organizações de defesa do consumidor

# É necessária uma organização da sociedade civil para a defesa do consumidor? O que se espera dela?

95% acham necessária a existência de uma organização da sociedade civil, independente dos órgãos públicos para defesa do consumidor

Para mais de 70% a expectativa é que ela:

- 74% Vigie o mercado e denuncie práticas abusivas
- 73% Pressione as autoridades para a construção de políticas públicas melhores para os consumidores
- 73% Ofereça serviços de orientação e suporte
- 71% Mobilize e informe a sociedade a respeito de seus direitos e sobre consumo responsável
- 71% Tenha canais de atendimento com especialistas no Código de defesa do Consumidor



# Sumário analítico

# Os resultados do estudo permitem responder aos seguintes questionamentos



Qual o grau de conhecimento das pessoas sobre seus direitos como consumidores



Em que medida as pessoas se sentem desrespeitadas em seus direitos



Se os consumidores já tiveram problemas e fizeram uma reclamação, para quem e com que resultado



# Qual o grau de conhecimento das pessoas sobre seus direitos como consumidores

Somente **15%** das pessoas declaram que conhecem muito seus direitos como consumidores

O perfil de quem conhece mais os direitos dos consumidores é formado por:

- Mulheres
- Pessoas mais jovens, de 25 a 35 anos
- De classe AB
- Residentes no Sudeste e Nordeste
- E quem conhece o 

Esse perfil, durante todo o estudo, foi o que melhor conhecimento demonstrou sobre todos os assuntos investigados.



# Em que medida as pessoas se sentem desrespeitadas em seus direitos

**67%** consumidores já sentiram seus direitos desrespeitados. Esta sensação de desrespeito é mais intensa na classes AB e no Sudeste. Para quase 2/3 dos consumidores o desrespeito aos direitos dos consumidores aumentou com a crise

As principais causas deste sensação são evidenciadas pela:

- Dificuldade de cancelar um serviço ou devolver/trocar um produto
- Cobrança indevida
- Venda de produto danificado, estragado ou alterado

Os principais motivos para haver desrespeito aos direitos do consumidor são:

- Falta de informação e conhecimento de seus direitos por parte dos consumidores
- Falta de fiscalização e a impunidade
- Excesso de burocracia para reclamar e exigir



## Se os consumidores já tiveram problemas e fizeram uma reclamação, para quem e com que resultado

**88%** consumidores tiveram problemas com produtos ou serviços comprados/contratados. Quase a totalidade (96%) quando tem problema costuma reclamar. Os mais ativos na busca de seus direitos são de classe AB, da região SE e o público que conhece o IDEC.

Para os que reclamaram, **67%** conseguiram resolver os problemas em todas ou na maioria das vezes. As principais ações são:

- Entrar em contato com o SAC das empresas (62%)
- Buscar o Procon ou outro órgão (30%)
- Consultar o código de defesa do consumidor (29%)
- Recorrer a um advogado (16%)

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

