



PESQUISA COMPORTAMENTAL DISCRIMINAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR 2023

INTRODUÇÃO

Em 2019, o Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP realizou uma pesquisa visando melhor compreender como e quando ocorrem situações de discriminação nas relações de consumo¹.

Agora, visando continuar os estudos nessa área, a pesquisa foi novamente aplicada. Seus resultados, comparativo com a pesquisa anterior e análise final apresentamos a seguir.

OBJETIVO

Dar prosseguimento às pesquisas sobre o tema percepção de discriminação nas relações de consumo, visando subsidiar as ações da Fundação Procon-SP, especialmente na orientação e atendimento aos consumidores, por meio da verificação de quais grupos são mais discriminados, como a discriminação ocorre, em quais tipos de estabelecimentos as ocorrências são mais frequentes e como os consumidores reagem diante de uma situação.

METODOLOGIA

Disponibilizamos no sítio eletrônico da Fundação Procon-SP e redes sociais, no período de 10 a 22/02/2023, o mesmo questionário estruturado da pesquisa realizada em 2019, visando captar informações sobre os consumidores que

¹ Os resultados da pesquisa podem ser consultados no site da Fundação PROCON-SP
[.https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/Relat-Discrim-final.pdf](https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/Relat-Discrim-final.pdf)



teriam sofrido algum tipo de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo.

Responderam à pesquisa, **2661** consumidores, contra 1659 que haviam respondido na pesquisa anterior.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Perfil dos Entrevistados

O perfil dos entrevistados foi traçado tomando como base os objetivos da pesquisa.

Por meio das três primeiras perguntas, procuramos abranger a diversidade sexual, ou seja, as infinitas formas de vivência e expressão da sexualidade e da identidade de gênero.

Perguntamos sobre o sexo de nascimento, que é aquele com o qual a pessoa nasceu e que, de acordo com características físicas, foi reconhecido pela sociedade.

Também perguntamos sobre sua identidade de gênero, que é a percepção íntima que cada pessoa tem de si independente do seu sexo biológico. Assim, quanto às alternativas de resposta, esclarecemos que o cisgênero tem sua identidade de gênero alinhada ao sexo biológico. O transgênero nasceu com determinado sexo biológico, mas não se identifica com o seu corpo. De acordo com a ONU – Organização das Nações Unidas, uma pessoa transgênero ou trans pode identificar-se como homem, mulher, trans-homem, trans-mulher, não-binária, terceiro gênero, travesti, dentre outros termos, razão pela qual incluímos em nosso questionário a possibilidade de optar por “outros”.



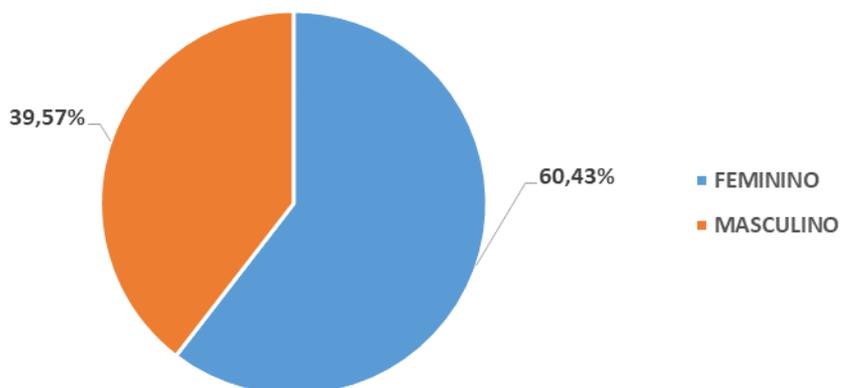
Além disso, perguntamos pela orientação sexual do entrevistado. A orientação sexual diz respeito ao gênero pelo qual a pessoa desenvolve atração sexual ou laços românticos. O heterossexual desenvolve essa atração por alguém de outro gênero, o homossexual por alguém do mesmo gênero e o bissexual por ambos. Há também os assexuais, ou seja, pessoas que não se interessam sexualmente ou de forma afetiva por nenhum gênero, mas não encontramos consenso na definição deste termo como orientação sexual e, considerando que possa haver ainda outros termos, disponibilizamos também a opção “outros”.

Embora a pesquisa tenha contado com a colaboração aleatória dos pesquisados, que preencheram o formulário disponibilizado no site e responderam ao questionário, o perfil dos colaboradores é muito próximo, quase idêntico ao perfil daqueles que participaram da pesquisa em 2019. Isso favorece as comparações dos resultados, pois as percepções apontadas partem de um grupo muito semelhante de pesquisados.

Dentre todos os consumidores que responderam: **60,43% (1608)** são do sexo feminino e **39,57% (1053)** masculino. Quanto à identidade de gênero, **50,70% (1349)** são mulheres cisgênero, **37,39% (995)** homens cisgênero, **2,25% (60)** mulheres transgênero e **0,86% (23)** homens transgênero, enquanto **8,79% (234)** se identificaram como “outros”.

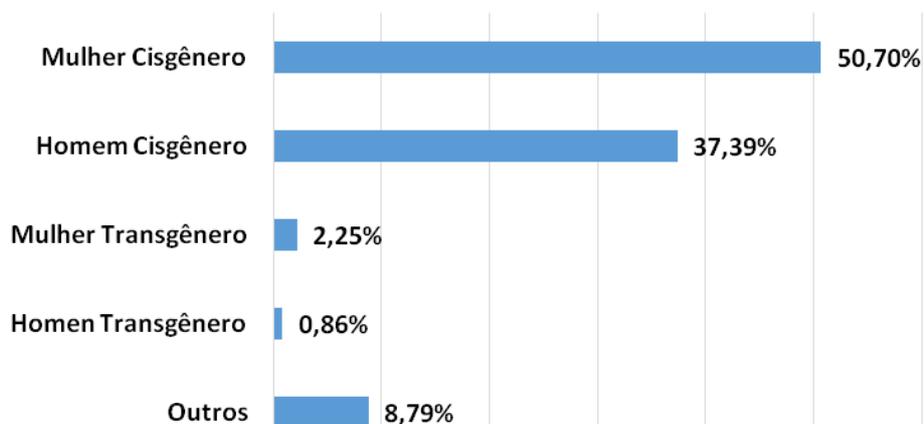


Sexo de nascimento



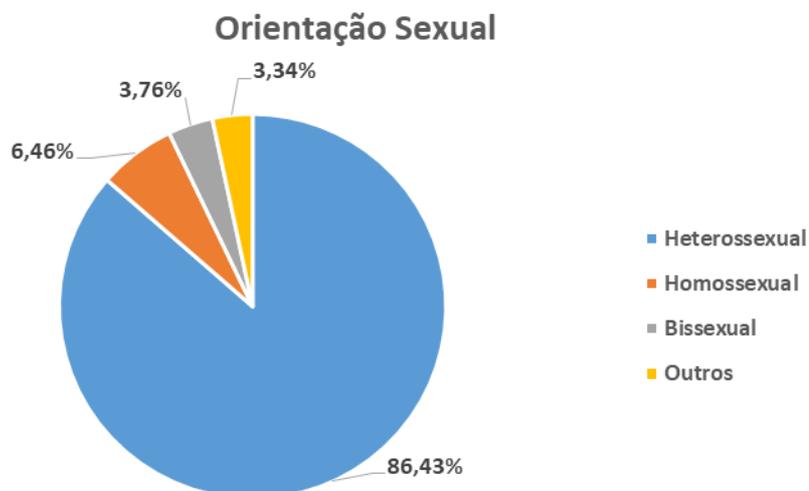
Base: 2661 consumidores

Identidade de gênero



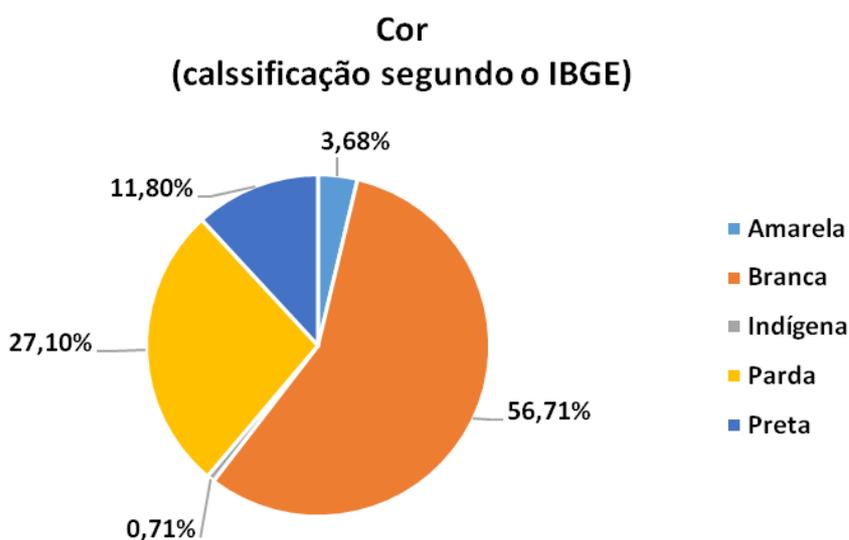
Base: 2661 consumidores

Quanto à orientação sexual, **86,43% (2300)** são heterossexuais, **6,46% (172)** homossexuais, **3,76% (100)** bissexuais e **3,34% (89)** outros.



Base: 2661 consumidores

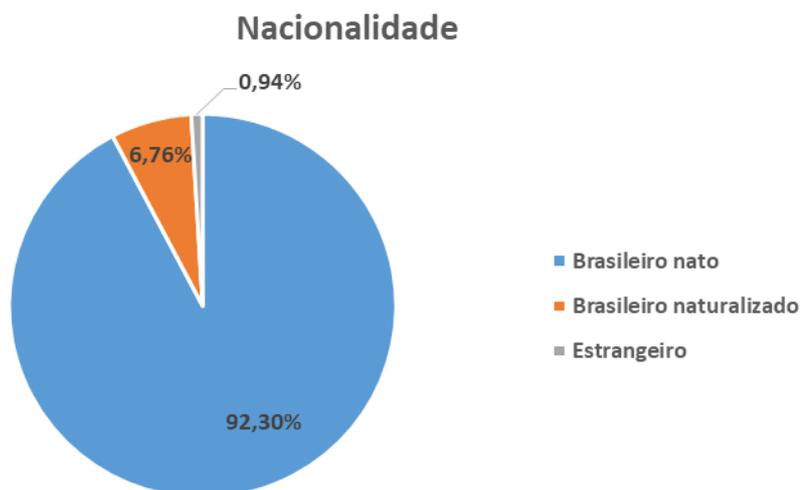
Para os dados sobre a raça ou cor , usamos as mesmas premissas utilizadas pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, e os entrevistados se declararam: **56,71% (1509)** da cor branca, **27,10% (721)** parda, **11,80% (314)** preta, **3,68% (98)** amarela, **0,71% (19)** indígena.



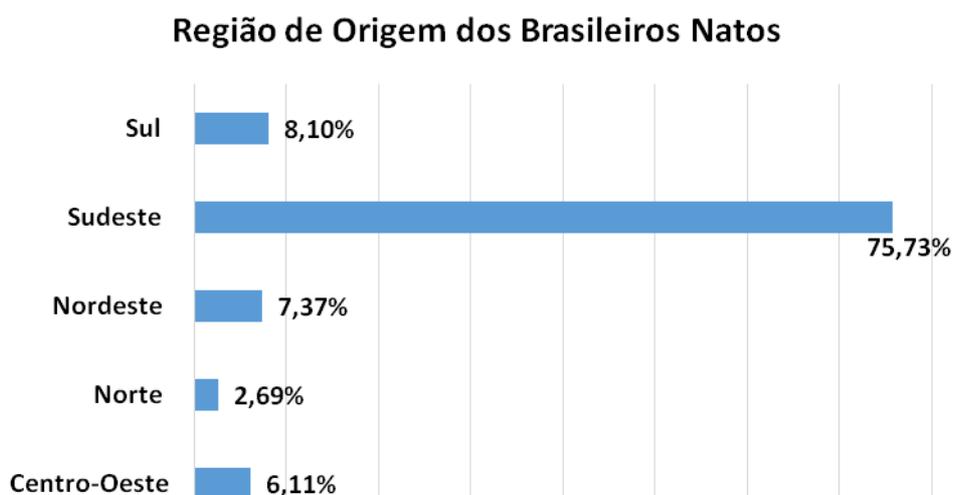
Base: 2661 consumidores



92,30% (2456) dos entrevistados informaram serem brasileiros natos. Considerando que existe discriminação em face da origem, questionamos sobre a nacionalidade do entrevistado, bem como sobre a origem regional dos brasileiros natos: **75,73% (1860)** são originários da região Sudeste, **8,10% (199)** do Sul, **7,37% (181)** do Nordeste, **6,11% (150)** do Centro-Oeste e **2,69% (66)** da região Norte.



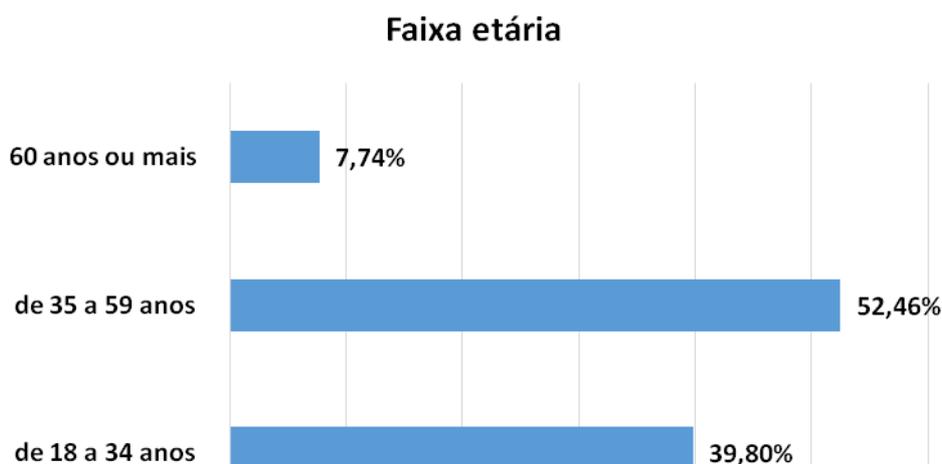
Base: 2661 consumidores



Base: 2456 consumidores



Sobre a faixa etária, consideramos relevante verificar os públicos jovem, adulto e idoso . **52,46% (1396)** dos entrevistados são adultos, ou seja, estão na faixa etária de 35 a 59 anos, **39,80% (1059)** são jovens de 18 a 34 anos e a minoria é idosa, **7,74% (206)**, com 60 anos ou mais.

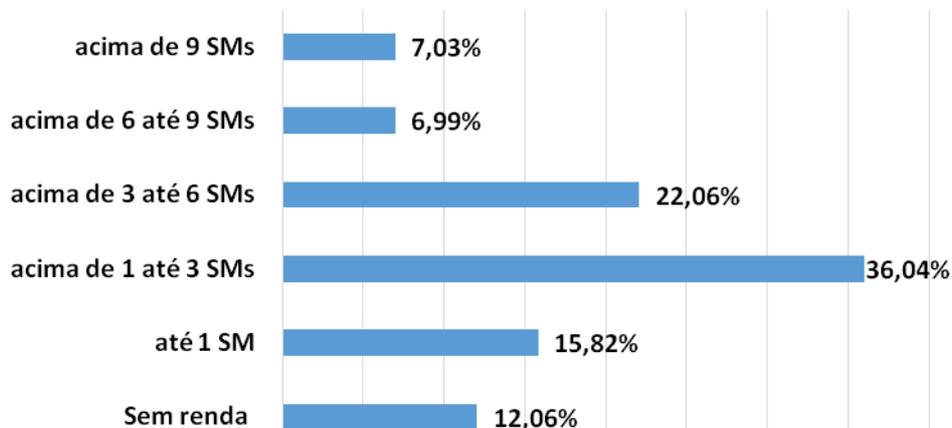


Base: 2661 consumidores

Quanto à condição econômica, a maioria dos entrevistados (**58,10%**) possui renda mensal acima de 1 e até 6 salários mínimos, sendo: **36,04% (959)** com renda mensal acima de 1 até 3 salários mínimos e **22,06% (587)**, acima de 3 até 6 salários mínimos.



Faixa de renda mensal



Base: 2661 consumidores

Em 2019, quanto ao perfil dos entrevistados, também prevaleceram: o público feminino (62,09%); mulheres cisgênero (51,84%); heterossexuais (88,61%); brancos (54,43%); brasileiros natos (91,20%); do sudeste (77,92%); 48,58% de adultos na faixa etária de 35 a 59 anos; com renda acima de 1 a 6 salários-mínimos (59,44%).

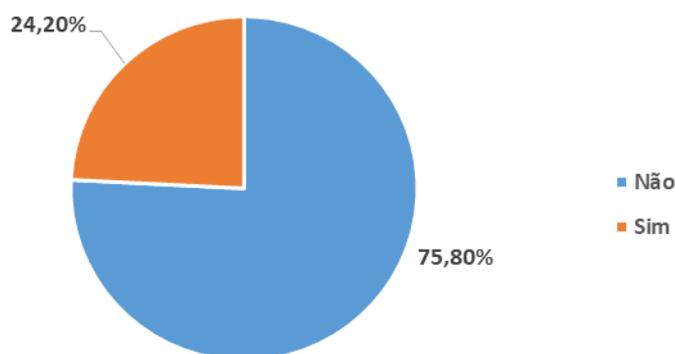
Da Discriminação

Entre os entrevistados, a maioria, **75,80% (2017)** afirmou que **não** sofreu discriminação ao estabelecer ou pretender estabelecer uma relação de consumo. Em 2019, embora em percentual menor, o resultado foi inverso: a maioria, 55,15%, afirmou ter sofrido discriminação.

É importante ressaltar que conforme o CDC –Código de Defesa do Consumidor, a discriminação pode ocorrer sem a efetiva compra de um produto ou serviço, mas apenas pela intenção da compra ou ainda por meio de uma publicidade que atinja o consumidor.



Já sofreu alguma discriminação em uma relação de consumo?



Base: 2661 consumidores

A maioria dos consumidores que se disseram discriminados se identificaram como mulher cisgênero (382 do total de 644 discriminados), o que representa **59,32%**. Na relação por identidade de gênero e número de entrevistados em cada grupo, verificamos que 10 dos 23 homens transgêneros entrevistados apontaram que foram discriminados, representando **43,48%**.

O mesmo ocorre em relação à cor: a pesquisa aponta que a maioria discriminada é da cor branca (266 dos 644 discriminados), o que representa **41,30%**. Porém quando consideramos a relação por cor e número de entrevistados em cada classificação de cor, constatamos que os entrevistados da cor preta foram os mais discriminados, ou seja, 157 das 314 pessoas que se classificaram como da cor preta, ou seja, **50%**.

Em que pese a proporção da percepção de discriminação entre negros e pardos ser maior do que a de brancos, em números absolutos, tendo em vista o grupo étnico selecionados pelos consultados, o percentual de brancos foi maior. Outro fator que deve ser levado em consideração é que o levantamento não se limitou à discriminação racial, alcançando, também, outros segmentos



da sociedade (transexuais, homossexuais, deficientes físicos, pobres e mulheres), que contribuíram para o número expressivo de brancos discriminados.

Constatamos também que **61,02%** dos discriminados possui um baixo poder aquisitivo, pois 393 dos 644 discriminados indicaram que não têm renda ou que sua faixa de renda é de até três salários mínimos.

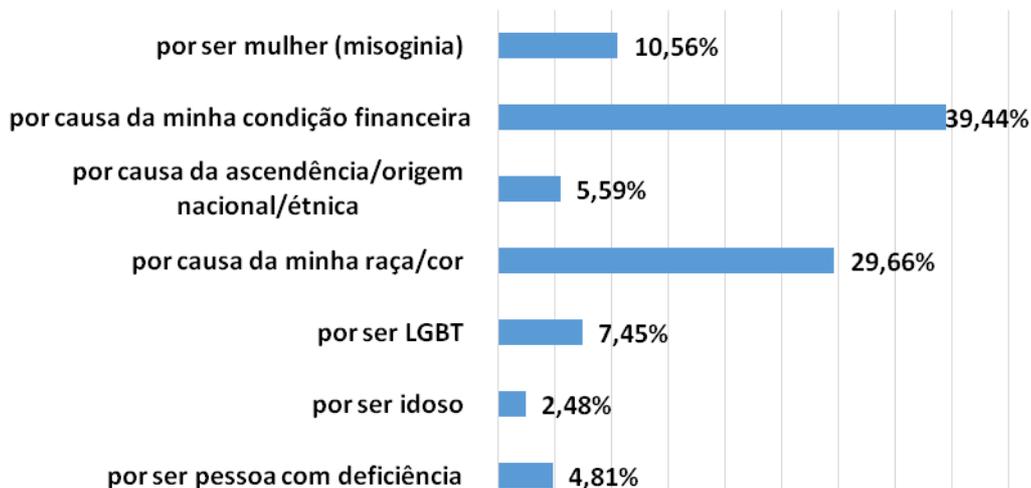
Pedimos àqueles que declararam ter sofrido discriminação ao estabelecer ou pretender estabelecer uma relação de consumo (644), que considerassem apenas uma ocorrência (aquela que fosse, na sua percepção, a mais grave ou relevante) para responder as demais questões.

Inicialmente, apresentamos uma série de categorias² e solicitamos ao entrevistado que apontasse por qual motivo teria sido discriminado: o maior percentual, **39,44% (254)**, ficou para os que declararam ter sofrido discriminação pela sua condição financeira. Em seguida, **29,66% (191)**, por sua raça/cor e **10,56% (68)** por serem mulheres. Os demais percentuais e discriminações estão no gráfico abaixo.

² A relação de categorias elencadas partiu da consulta a diversas legislações que vedam o preconceito e a discriminação.



Por que você considera ter sido discriminado ?

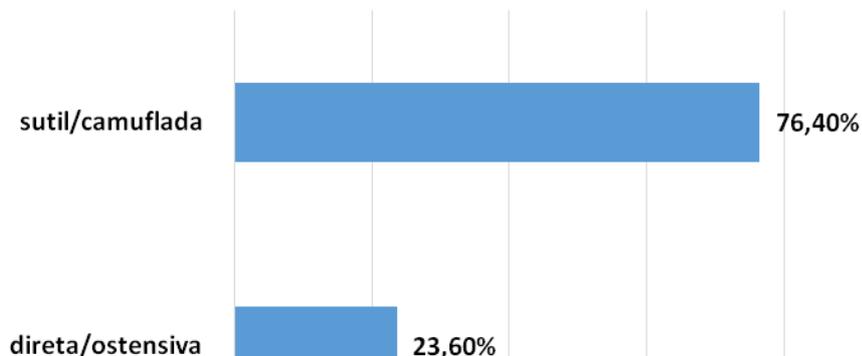


Base: 644 consumidores

Perguntados se, na sua percepção, a discriminação teria sido direta/ostensiva ou sutil/camuflada, a grande maioria, **76,40% (492)**, considerou que foi camuflada.



A discriminação, na sua percepção, foi:



Base: 644 consumidores

Quanto ao local onde houve a percepção de discriminação, foram as lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos, entre outras) que tiveram o maior percentual de respostas: **28,26% (182)**. Os estabelecimentos financeiros (bancos, financeiras, seguradoras e similares) ficaram em segundo lugar: **12,89% (83)**. A seguir, **9,32% (60)** disseram ter sido discriminadas em estabelecimentos que oferecem refeições, **8,07% (52)** em shoppings centers e **6,52% (42)** em mercados (supermercados, hipermercados, hortifrúti, granjas, etc.). Os demais locais e respectivos percentuais estão na tabela a seguir.



Assinale abaixo, o local em que melhor se encaixe a ocorrência da discriminação:		
Concessionária de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares)	25	3,88%
Edifícios privados (área não privativa, elevador, etc.)	22	3,42%
Estabelecimento de ensino (escola, universidade, creches, cursos livres, etc.)	30	4,66%
Estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares)	83	12,89%
Estabelecimento que oferece cuidados estéticos (salão de cabeleireiro, barbearia, clínica estética etc.)	8	1,24%
Estabelecimento que oferece hospedagem (hotel, pensão, pousada, estalagem, motel e similares)	14	2,17%
Estabelecimento que oferece refeições (bar, lanchonete, restaurante, confeitaria, padaria e similares)	60	9,32%
Estabelecimento que oferece tratamento ou produtos de saúde (hospital, centro de saúde, consultório, drogarias etc.)	37	5,75%
Imobiliária / Stand de venda de imóveis	27	4,19%
Lan house	1	0,16%
Locadoras de veículos	9	1,40%
Local para entretenimento ou conferências (cinema, teatro, casa de show, boates, livrarias e similares)	8	1,24%
Local de práticas esportivas (academia, clube, ginásio, estádio, centros esportivos e similares)	8	1,24%
Lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos etc.)	182	28,26%
Mercados (supermercado, hipermercado, hortifrúti, granja, etc.)	42	6,52%
Parque (de diversão, público ou privado)	4	0,62%
Sites (sítio eletrônico da empresa)	7	1,09%
Shopping Center (estabelecimento como um todo)	52	8,07%
Veículos de transporte (avião, trem, metrô, ônibus, embarcação, táxi e similares)	25	3,88%

Base: 644 consumidores

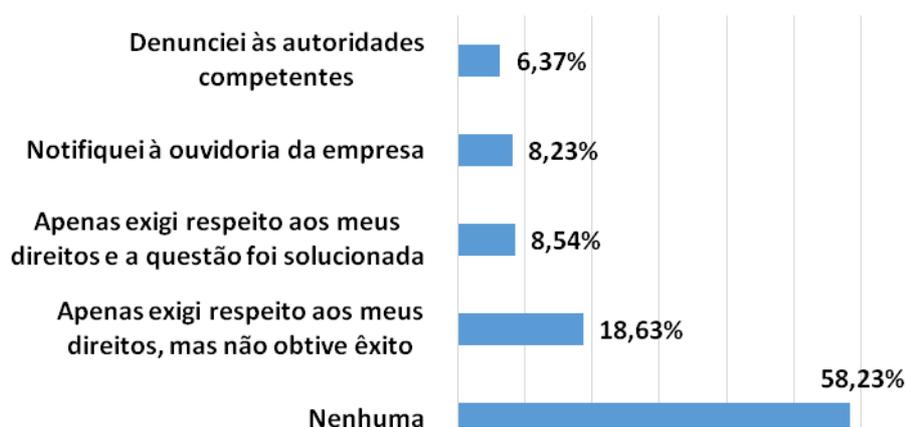
A partir de algumas alternativas, perguntamos aos entrevistados como ocorreu a discriminação. O maior percentual das respostas foi daqueles que tiveram seu atendimento recusado e/ou retardado: **29,66% (191)**. A seguir, **22,36% (144)** sofreram algum tipo de agressão moral e/ou física e **19,10% (123)** presenciaram alguma prática que induziu ou incitou o preconceito ou prática discriminatória, os demais motivos e percentuais estão na tabela a seguir.



Como ocorreu a discriminação?		
Fui impedido de utilizar gratuitamente transporte coletivo público, conforme direito previsto em lei	6	0,93%
Fui proibido de manifestar minha afetividade, embora fosse permitida a outros	17	2,64%
Houve cobrança diferenciada em face da minha condição especial/diferenciada	52	8,07%
Informações importantes não estavam acessíveis à minha condição física e/ou mental	8	1,24%
Minha matrícula ou inscrição foi impedida em estabelecimento aberto ao público em geral	6	0,93%
Não permitiram minha entrada e/ou permanência no estabelecimento	33	5,12%
Não tive acesso a atendimento preferencial a que tinha direito	23	3,57%
Não tive direito a acompanhante quando internado em hospital ou centro de observação, conforme a lei me garante	5	0,78%
Não obtive desconto em ingresso para a eventos a que tenho direito por lei	2	0,31%
Não tive acesso a vaga especial em estacionamento, conforme determina a lei	1	0,16%
Tive meu atendimento recusado e/ou retardado	191	29,66%
Presenciei/assisti a prática que induz ou incita o preconceito ou a prática de conduta discriminatória à minha condição pela qual me senti atingido	123	19,10%
Fui impedido de utilizar operações bancárias	17	2,64%
Falta de acessibilidade às informações importantes devido à minha condição física e/ou mental	7	1,09%
Verifiquei a comercialização, distribuição ou veiculação de símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propagandas que incitam ou induzem à discriminação, tendo me sentido diretamente atingido	9	1,40%
Sofri qualquer outro tipo de agressão moral e/ou física	144	22,36%

Foi perguntado aos consumidores discriminados, qual atitude tomaram visando reparar a discriminação. A maioria, **58,23% (375)**, nada fez, ou seja, não tomou nenhuma atitude; **27,17% (175)** apenas exigiram respeito aos seus direitos; **8,23% (53)** notificaram a Ouvidoria da empresa e, **6,37% (41)** denunciaram às autoridades competentes.

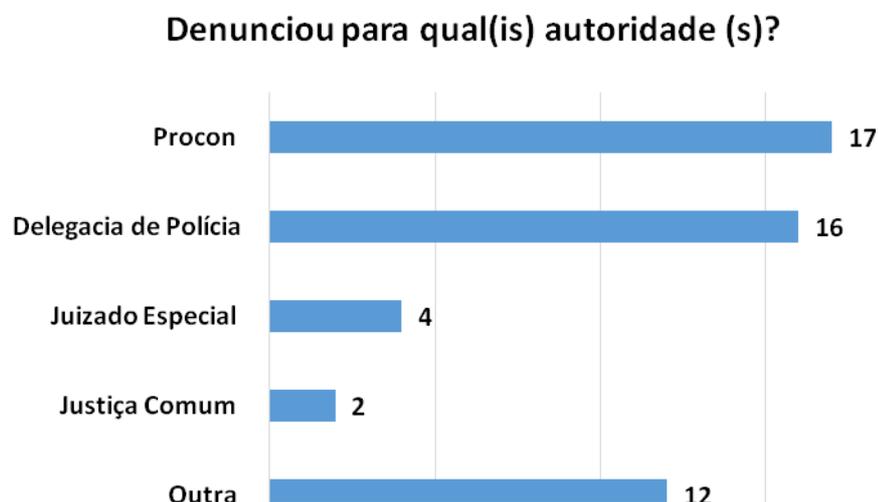
Qual atitude você tomou?



Base: 644 consumidores



Das 41 pessoas que declararam ter denunciado a discriminação às autoridades competentes, 17 recorreram ao Procon SP e 16 à Delegacia de Polícia.

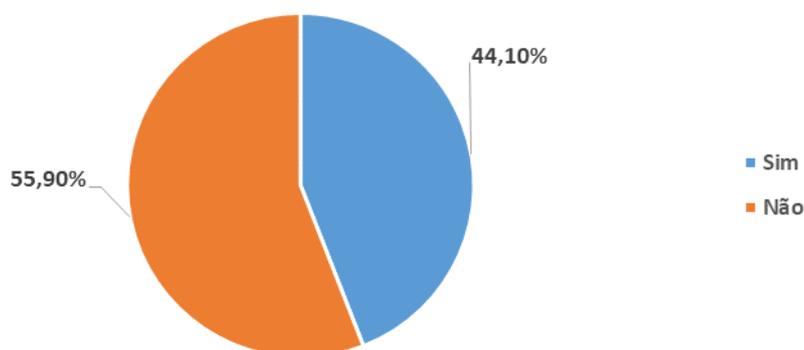


Obs.: Permitia mais de uma alternativa

Base: 41 consumidores

Aos **644** entrevistados que sofreram discriminação, perguntamos se já sabiam que o Procon -SP é um dos órgãos onde o consumidor pode denunciar uma discriminação decorrente de uma relação de consumo. Destes, **44,10% (284)** responderam que sim.

Você sabia que o Procon-SP recebe denúncias de discriminação nas relações de consumo?



Base: 644 consumidores



ANÁLISE COMPARATIVA E CONCLUSÕES

Ao contrário da pesquisa de 2019, a maioria dos entrevistados afirmou que não sofreu discriminação (75,80%, contra 44,85% em 2019). Na comparação, pode-se dizer que a ocorrência ou a percepção da discriminação diminuiu.

Ainda assim, os motivos da discriminação apontados entre aqueles que foram discriminados são semelhantes. Os três maiores fatores percebidos como discriminatórios em ambas as pesquisas, permaneceram os mesmos, mudando apenas o valor percentual.

Em primeiro lugar, o fator de maior discriminação entre os consumidores da amostra, permaneceu sendo sua condição financeira (a grande maioria em 2019, 60,77%, e 39,44% dos consumidores em 2023).

Em segundo lugar, a discriminação pela raça ou cor dos consumidores da amostra: em 2019, 15,96% e em 2023, quase o dobro do percentual, 29,66%. Ressaltando que nas duas pesquisas, os mais discriminados foram os de cor preta (65,38% em 2019 e 50% em 2023).

Em terceiro lugar a discriminação ocorreu pelo fato da consumidora ser mulher: 8,20% das consumidoras em 2019 apontaram esse fator e em 2023 o percentual subiu para 10,56%. Cabe ressaltar que em ambas as pesquisas, a maioria das discriminadas se identificaram como mulheres cisgênero (54,64% em 2019 e 59,32% em 2023).

Prevaleceu também, nas duas pesquisas, a percepção dos consumidores de que as discriminações sofridas ocorreram de forma sutil/camuflada: 73,22% dos discriminados em 2019 e 76,40%, agora em 2023.

Dentre os locais onde ocorreram as discriminações, destacamos que os dois maiores percentuais ficaram com, primeiro, as lojas em geral (36,17% dos consumidores em 2019 e 28,26% em 2023), e, segundo, os estabelecimentos financeiros em geral (16,28% em 2019, e 12,89% em 2023).



Os shoppings centers que apareceram em terceiro lugar na pesquisa de 2019, 8,31%, passaram para o quarto em 2023, embora com percentual bastante próximo, 8,07%. Por outro lado, os estabelecimentos que oferecem refeições que ficaram em quarto lugar na pesquisa de 2019, com 5,90% das respostas, tiveram uma alta significativa no percentual de 2023, e passaram a ser o terceiro mais apontado, com 9,32% das respostas.

Além desses destaques, a tabela abaixo, apresenta os percentuais dos demais estabelecimentos, em ordem decrescente, dos valores de 2023 e os respectivos percentuais em 2019, onde é possível observarmos a variação de maior e menor ocorrências de ações percebidas como discriminatórias.

Local	2023	2019	Comparação entre 2023/2019
Mercados	6,52%	3,72%	↑
Estabelecimentos de saúde	5,75%	3,50%	↑
Estabelecimentos de ensino	4,66%	3,72%	↑
Imobiliária/stand de venda de imóveis	4,19%	3,50%	↑
Concessionária de serviços públicos	3,88%	5,14%	↓
Veículos de transporte	3,88%	4,04%	↓
Edifícios privados	3,42%	1,64%	↑
Estabelecimentos de hospedagem	2,17%	1,09%	↑
Locadoras de veículos	1,40%	1,31%	↑
Estabelecimentos de cuidados estéticos	1,24%	2,51%	↓
Locais de entretenimento	1,24%	1,97%	↓
Locais de práticas esportivas	1,24%	0,11%	↑
Sites	1,09%	0,87%	↑
Parques	0,62%	0,22%	↑
Lan house	0,16%	0%	↑



Quanto à ocorrência da discriminação, as quatro mais apontadas foram as mesmas nas duas pesquisas, com percentuais bastante próximos: atendimento recusado e/ou retardado (36,94% em 2019 e 29,66% em 2023); outro tipo de agressão moral e/ou física (20,22% em 2019 e 22,36% em 2023); presenciou a prática que induz ou incita preconceito ou a prática de conduta discriminatória à condição do consumidor que assim se sentiu atingido (16,72% em 2019 e 19,10% em 2023), e cobrança diferenciada em face de sua condição especial/diferenciada (7,21% em 2019 e 8,07% em 2023).

Além desses, destacamos o aumento nos percentuais das seguintes ocorrências: não permitir a entrada e/ou permanência no estabelecimento (de 3,28% em 2019 para 5,12% em 2023) e falta de acesso a atendimento presencial a que tinha direito (de 1,86% em 2019 para 3,57% em 2023).

Nas duas pesquisas, diante da discriminação sofrida ou presenciada, a maioria dos consumidores não tomou atitude alguma. O percentual subiu de 56,83% em 2019 para 58,23% em 2023. Por outro lado, houve um aumento no percentual daqueles que denunciaram às autoridades competentes: de 4,26% em 2019, passou para 6,37% em 2023.

O percentual de consumidores, dentre os que sofreram discriminação, que não sabiam que o Procon-SP é um dos órgãos onde é possível denunciar discriminação nas relações de consumo subiu de 50,27% em 2019 para 55,90% em 2023, o que sinaliza a necessidade de maior divulgação desse canal de denúncia.

O Procon pode receber denúncias de discriminação. A depender do relato, a empresa poderá ser chamada para prestar esclarecimentos e conforme a resposta, poderá ser aberto processo administrativo para responsabilização dos envolvidos.