



Relatório da Pesquisa Comportamental

Produtos Falsificados – Percepção do Consumidor

INTRODUÇÃO

Toda produção e comercialização de produtos, especialmente os industrializados, exige a observância de normas e regras que visam garantir a saúde e segurança dos consumidores.

Além das regras de proteção do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), há normas específicas editadas por órgãos de controle e fiscalização, em especial a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA (que monitora vários produtos, tais como: alimentos, cosméticos, medicamentos, produtos de cannabis, produtos para saúde, saneantes e tabaco)¹ e também certificações obrigatórias, tais como as expedidas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, que visam assegurar a origem e qualidade dos produtos.

A produção e comercialização de produtos irregulares, porém, é uma realidade que vem sendo combatida, mas que persiste. O conjunto de produtos irregulares inclui, entre outros, produtos sem registro ou notificação na ANVISA, produtos falsificados, roubados ou contrabandeados, produtos cuja propaganda é considerada inadequada e aqueles que apresentam desvios de qualidade em seu processo de fabricação².

No presente trabalho, os estudos foram direcionados aos produtos “falsificados”. Para aprofundar o entendimento sobre o que ocorre nas relações de consumo sobre essa questão, a Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisa da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, elaborou uma pesquisa visando identificar a percepção do consumidor e a ocorrência de episódios com produtos falsificados.

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa foi verificar com qual frequência os consumidores recebem produtos falsificados ao realizar uma compra, bem como em qual tipo de estabelecimento isso ocorre com maior frequência e quais são esses produtos.

Além disso, a pesquisa buscou investigar qual percentual de consumidores sofreu algum dano causado por esses produtos, se diante do fato tomaram alguma providência e qual foi o resultado.

Por fim, a pesquisa procurou, ainda, conhecer a opinião do consumidor sobre qual seria a melhor estratégia para evitar esse tipo de ocorrência.

¹ Fonte: <https://consultas.anvisa.gov.br/#/>

² Fonte: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/noticias-anvisa/2019/produtos-irregulares-o-que-sao-e-como-identifica-los>



METODOLOGIA

Foi disponibilizado aos consumidores um questionário estruturado com dezesseis questões, por meio do sítio eletrônico e das redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 08 a 29/05/2023.

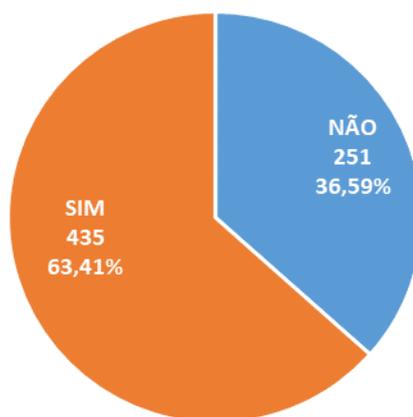
Os resultados são apresentados a seguir.

RESULTADOS

Responderam à pesquisa, 686 consumidores.

Inicialmente questionamos se o consumidor já recebeu produto falsificado ao invés do original. A maioria, 63,41% (435), respondeu que sim e 36,59% (251) que não.

Ao se dirigir ao mercado de consumo já recebeu produto(s) falsificado(s) ao invés do original?



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

Para os consumidores que já receberam produto falsificado, perguntamos com qual frequência e onde ocorreu, como identificou a falsificação, qual foi o produto e se causou dano físico.

Quanto à frequência, 25,06% (109) responderam que ao fazer uma compra receberam um produto falsificado uma vez, 41,15% (179) responderam que isso ocorreu poucas vezes e 33,79% (147) responderam que ocorreu diversas vezes.



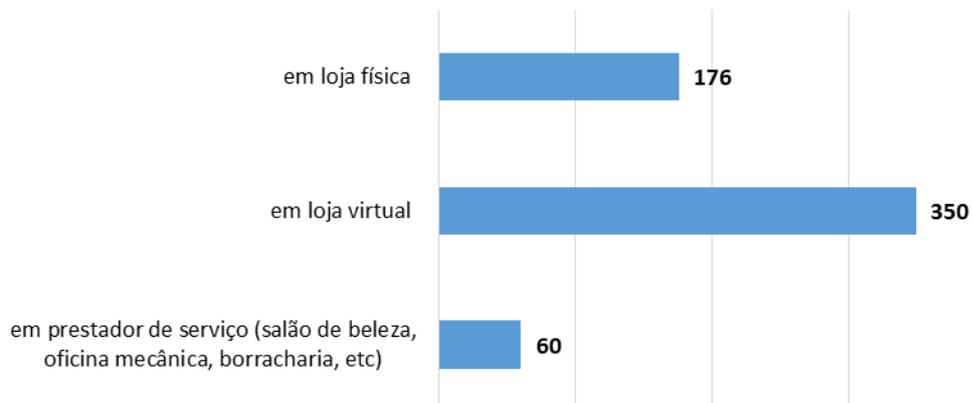
Quantas vezes isso ocorreu?



Base: 435 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

Quanto ao local onde o consumidor recebeu o produto falsificado, a maioria apontou que ocorreu na compra em loja virtual: 350 consumidores apontaram esse canal de venda.

Onde o(s) fato(s) ocorreu(ram)?



Base: 435 consumidores
(permitia escolher mais de uma alternativa)
NIP/DEP/Procon-SP

Sobre como os consumidores teriam identificado que o(s) produto(s) era(m) falsificado(s), os três principais fatores que levaram à essa identificação foram a qualidade do produto ser inferior ao esperado, os emblemas/logotipos de marcas mal produzidos/fixados e, por fim, as embalagens (cor, qualidade e rótulos diferentes, etc.).



Como você identificou que o(s) produto(s) era(m) falsificado(s)?



Base: 435 consumidores
(permitia escolher mais de uma alternativa)
NIP/DEP/Procon-SP

Dentre uma lista que foi apresentada aos consumidores, os produtos mais apontados como falsificados foram: calçados, acessórios para celulares, roupas e eletrônicos. A questão permitia a escolha de mais de uma alternativa.

Qual(is) foi(ram) o(s) produto(s)?

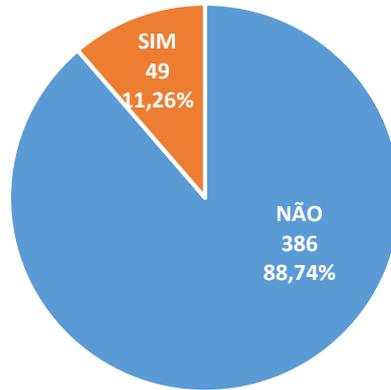


Base: 435 consumidores
(permitia escolher mais de uma alternativa)
NIP/DEP/Procon-SP



11,26% (49) dos 435 consumidores que identificaram produto falsificado afirmaram que o produto causou dano físico para si ou para terceiros.

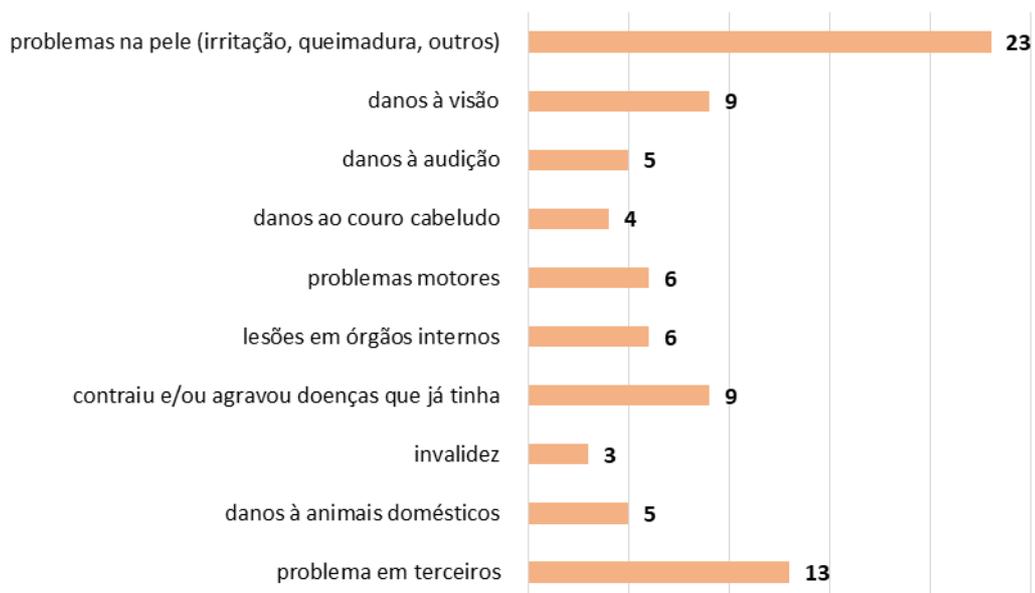
Algum produto causou dano físico para você ou terceiros?



Base: 435 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

Os danos causados por esses produtos falsificados foram, de acordo com os entrevistados que sofreram danos físicos: na maioria dos casos problemas na pele (irritação, queimadura) (23), em seguida, danos à visão (9) e doenças (novas e/ou agravamento das já existentes) (9). Alguns consumidores informaram também que tais produtos ocasionaram problemas em terceiros, sem maiores detalhes.

Qual(is) dano(s)?

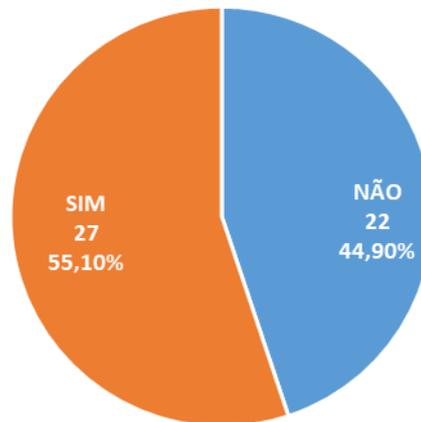


Base: 49 consumidores
(permitia escolher mais de uma alternativa)
NIP/DEP/Procon-SP



Aos que sofreram danos, foi perguntado se diante do fato tomaram alguma atitude. A maioria, 55,10% (27) afirmou que sim.

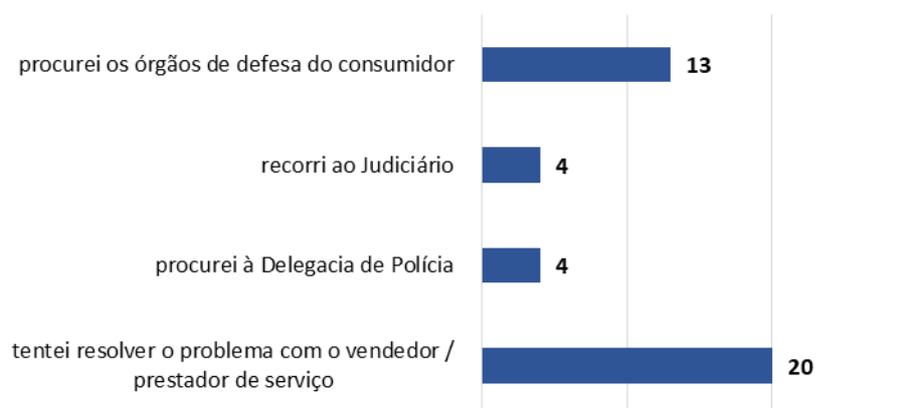
Diante disso, você tomou alguma atitude?



Base: 49 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

Aos 27 consumidores que diante do dano causado pelo produto tomaram alguma atitude, perguntamos, qual? (era possível apontar mais de uma alternativa). 20 informaram que tentaram resolver o problema diretamente com o vendedor e/ou prestador de serviço e 21 recorreram a outras alternativas de solução: órgãos de defesa do consumidor, judiciário ou delegacia de polícia.

Qual(is) atitude(s) tomou?

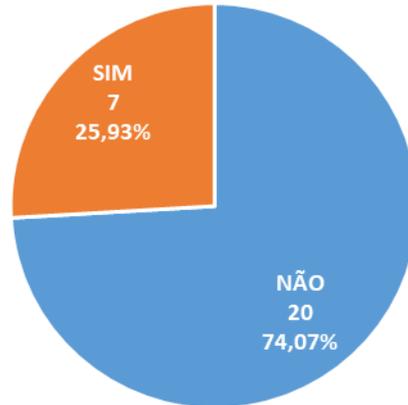


Base: 27 consumidores
(permitia escolher mais de uma alternativa)
NIP/DEP/Procon-SP



Foi questionado se a(s) atitude(s) tomada(s) resolveu(ram) a situação de forma satisfatória. A maioria, 74,07% afirmou que não.

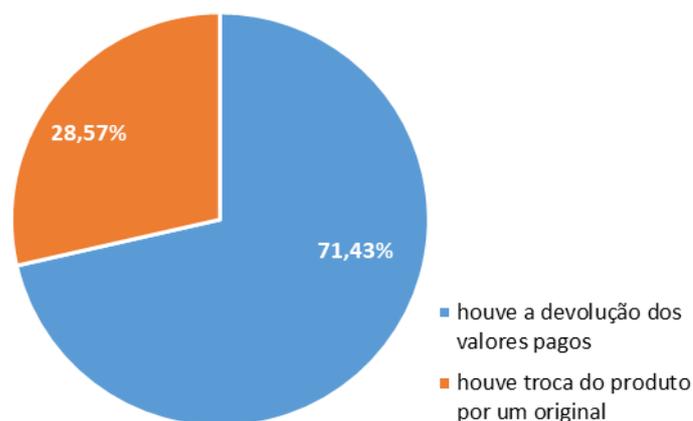
A atitude tomada resolveu a situação de forma satisfatória?



Base: 27 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

Aos que tiveram uma solução satisfatória do problema, questionamos qual foi a solução: 71,43% afirmou que houve a devolução dos valores pagos e o restante, 28,57%, que houve a troca do produto por um original.

Como foi a solução do problema?



Base: 7 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP



Por fim, a todos que participaram da pesquisa (686) foram apresentadas algumas alternativas e questionado qual dentre essas considerava ser a ação que teria melhor efeito no combate a comercialização de produtos falsificados. As mais apontadas foram: aumento da punição aos criminosos (32,94%), mais fiscalização (28,13%) e diminuição dos preços dos produtos e serviços (25,51%).

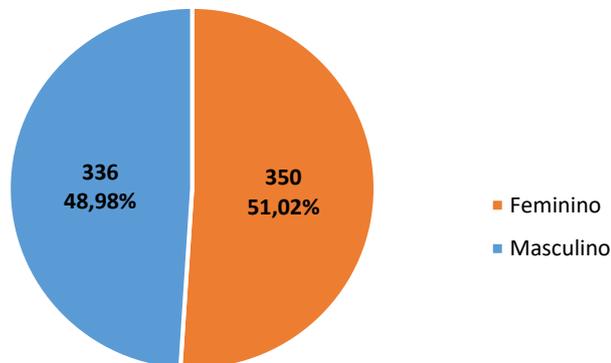
Qual seria a principal ação que teria melhor efeito para o combate a comercialização de produtos falsificados?



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

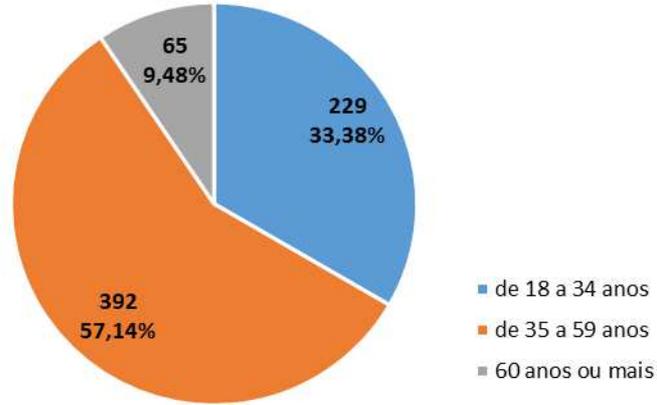
Sexo



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

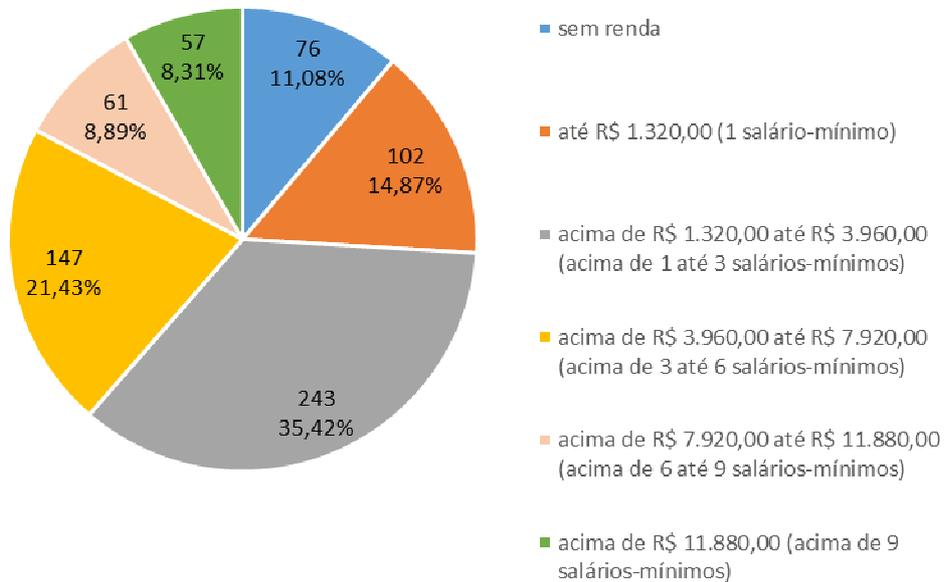


Faixa Etária



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

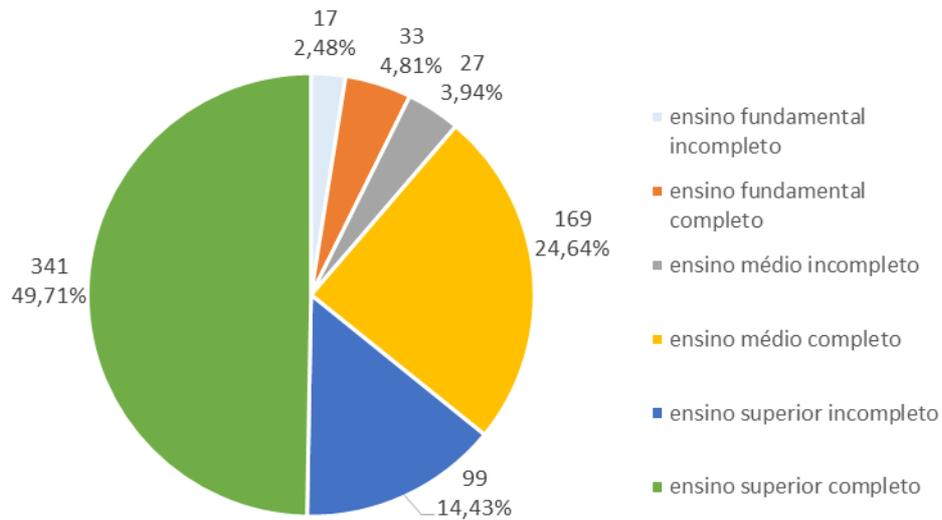
Faixa de Renda



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP



Escolaridade



Base: 686 consumidores
NIP/DEP/Procon-SP

ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Análise

A pesquisa teve uma participação equilibrada entre o público feminino (51,02%) e masculino (48,98%). A maioria dos entrevistados está na faixa etária de 35 a 59 anos, tem renda até três salários-mínimos (50,29%) e ensino superior completo (49,71%).

Dos resultados da pesquisa, pudemos verificar que ao fazer uma compra, a maioria dos entrevistados (63,41%) já recebeu um produto falsificado e esse fato ocorreu mais de uma vez para 74,94% deles.

A maioria das ocorrências de entrega de produtos falsificados aos consumidores foi em compras em lojas virtuais. Os consumidores perceberam a falsificação principalmente pela qualidade do produto que receberam ser inferior ao esperado e, ainda, pela embalagem, emblemas e logotipos de qualidade também inferiores ou mal produzidos ou mal fixados.

Dos produtos falsificados recebidos, destacaram-se os calçados (188 apontamentos), os acessórios para celular (166), roupas (134), eletrônicos (131) e perfumes/cosméticos (117). Outros produtos que foram menos citados merecem destaque, pois tem um maior potencial para causar problemas de saúde: bebidas (52), cigarros (24) e até mesmo óculos (80). Outra categoria de produtos que também vale ser destacada por colocar em risco a segurança dos consumidores são as peças de reposição para automóveis (53).



Dentre os entrevistados, 11,26%, afirmaram que os produtos falsificados que receberam causaram danos físicos para si ou para terceiros. Os mais apontados foram problemas na pele (irritação, queimadura ou outros) e danos à visão. Desses consumidores que sofreram algum dano físico, 55,10% buscaram uma solução. Quase todos, primeiramente, junto ao fornecedor (vendedor ou prestador de serviço), porém, grande parte, por falta de solução, teve que recorrer a outra instância, especialmente aos órgão de defesa do consumidor.

A solução para a questão porém, foi satisfatória somente para 25,93%, que obtiveram, na sua maioria, a devolução dos valores pagos. Para o restante, não houve solução.

De maneira geral, para evitar esse tipo de ocorrência (recebimento de mercadoria falsificada), os entrevistados acreditam que deve haver mais punição aos criminosos (32,94%), mais fiscalização (28,31%) e redução de preços de alguns produtos e serviços (25,51%).

Considerações finais

É notório que o comércio de produtos falsificados é ilegal e, embora amplamente combatido por diversos órgãos competentes, tem crescido e causando diversos danos à toda sociedade. Desde prejuízos financeiros, com impostos que deixam de ser arrecadados, até prejuízos pessoais a quem adquire esses produtos: financeiros e à saúde.

A pesquisa permitiu constatar que há um percentual significativo de consumidores que adquirem produtos falsificados sem saber que o fazem. A constatação deste fato só ocorre quando o consumidor verifica que o produto recebido tem qualidade inferior ao esperado (que seria a qualidade de um produto original), ou quando observa atentamente a embalagem do produto e constata diferenças em relação ao produto original.

Os consumidores apontaram que tal ocorrência é maior nas compras em lojas virtuais, o que pode ser justificado pelo fato de que a escolha e compra são baseadas apenas em imagens e descrições destes produtos, ou seja, não há um contato direto que permita melhor exame das características do bem.

A probabilidade desses produtos causarem algum tipo de acidente de consumo é grande, pois são produtos que não passam por inspeções e controle de qualidade na fabricação. Por isso, se utilizados, podem causar grandes danos a saúde e mesmo colocar em risco a integridade física dos consumidores.

Diante de dano físico causado ao consumidor em decorrência do uso de um produto falsificado, verificamos que há dificuldade em solucionar a questão, especialmente no contato direto com o fornecedor. A permanência da dificuldade de uma solução para o consumidor, mesmo quando procura auxílio das autoridades competentes, pode ser explicada pelo fato de que quem comercializa esse tipo de produto já está cometendo uma grave contravenção, tendendo a se esquivar de solucionar o problema.



Os entrevistados consideraram que há necessidade de maior monitoramento desses comerciantes, com aumento da fiscalização e da punição, o que deve ser considerado, porém, os consumidores também devem ser alertados a se precaver de danos, desconfiando de preços muito abaixo dos praticados no mercado de consumo e cuidando para obter, antes da compra, o máximo de informações sobre o produto e o fornecedor. E, se mesmo com esses cuidados, os consumidores se depararem com o recebimento de um produto falsificado, devem evitar utilizá-los e não exitar em denunciar o ocorrido às autoridades, colaborando assim para a inibição dessa vendas e coibição dos crimes.