



PESQUISA COMPORTAMENTAL DISCRIMINAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR

INTRODUÇÃO

As relações de consumo permeiam nosso cotidiano. Nessas relações podem ocorrer infrações aos direitos do consumidor como também contra a cidadania, em especial discriminação e preconceito.

Com o objetivo de acompanhar a ocorrência desse problema no mercado de consumo, a Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Pesquisas (NP) da Escola Paulista de Defesa do Consumidor, efetuou mais um levantamento com os consumidores sobre o tema.

OBJETIVOS

Tomando como base a percepção do consumidor, a pesquisa teve como objetivo obter uma amostra que indicasse o percentual de consumidores que já sofreram algum tipo de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo e verificar:

- Quais os grupos mais discriminados
- Como a discriminação ocorre
- Em quais estabelecimentos a discriminação é mais frequente
- Como o consumidor reage diante de uma discriminação

Com base nos resultados desse novo levantamento a Fundação Procon-SP poderá promover várias ações, tais como: elaboração de materiais educativos, orientações em cursos, palestras e eventuais ações fiscalizatórias.



METODOLOGIA

Disponibilizamos, por meio do sítio eletrônico da Fundação Procon-SP e redes sociais, no período de 18/10 a 08/11/23, pesquisa estruturada, visando captar os consumidores que sofreram algum tipo de discriminação ao estabelecer uma relação de consumo.

A base para a elaboração do questionário foram as diversas legislações que protegem o cidadão contra o preconceito e a discriminação.

Responderam à nossa pesquisa 748 consumidores e os resultados apresentamos a seguir.

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 formas de vivência e expressão da sexualidade e da identidade de gênero.

Perguntamos sobre o sexo de nascimento que é o Biológico de acordo com características físicas.

Também perguntamos sobre a identidade de gênero que é a percepção íntima que cada pessoa tem de si, independente do seu sexo biológico. É algo que parte do entendimento de cada um sobre si mesmo. Assim, 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

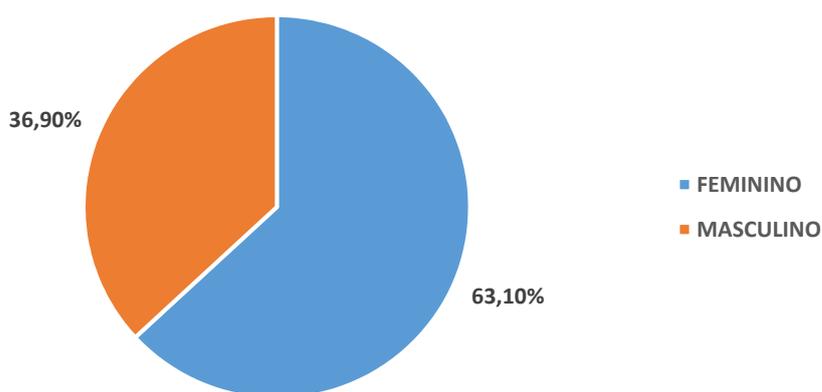


trans pode identificar-se como homem, mulher, trans-homem, trans-mulher, não-binária, terceiro gênero, travesti, dentre outros termos, razão pela qual incluímos em nosso questionário a possibilidade de optar por “outros”.

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”.

Entre os entrevistados **63,10% (472)** são do sexo feminino e **36,90% (276)** masculino. Quanto a identidade de gênero, **54,68% (409)** são mulheres cisgênero, **32,89% (246)** homens cisgênero, **2,41% (18)** mulheres transgênero e **1,47% (11)** homens transgênero, enquanto **8,56% (64)** se identificaram como outros.

Sexo de nascimento

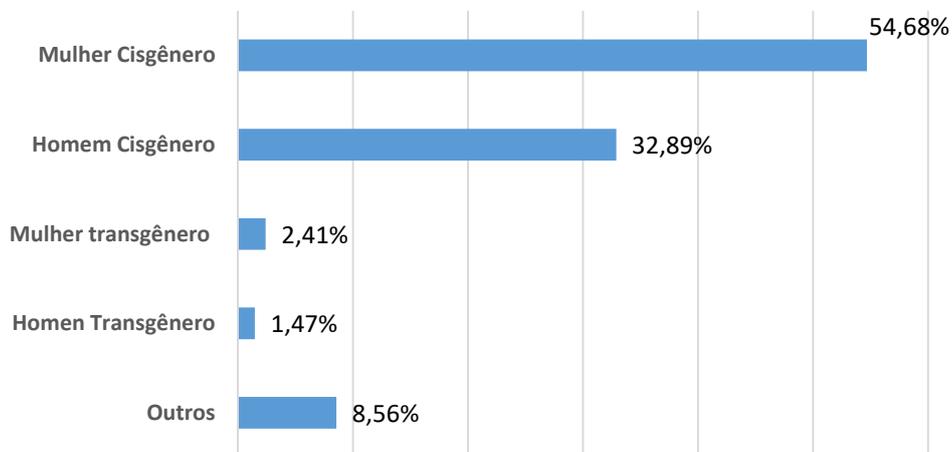


Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP



Identidade de gênero

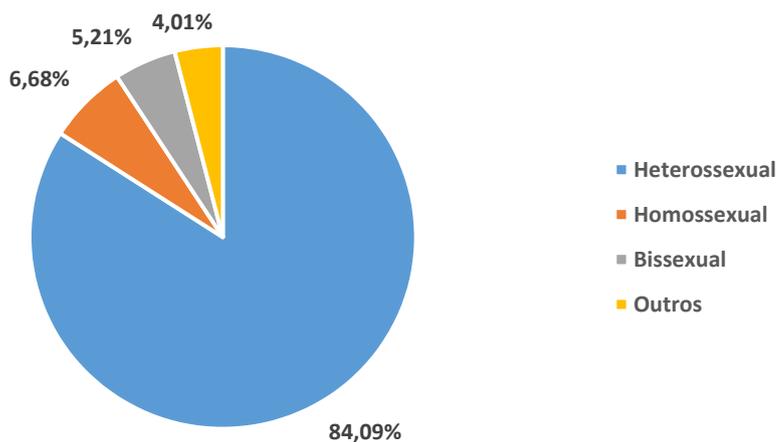


Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Quanto à orientação sexual, **84,09% (629)** são heterossexuais, **6,68% (50)** homossexuais, **5,21% (39)** bissexuais e **4,01% (30)** outros.

Orientação Sexual

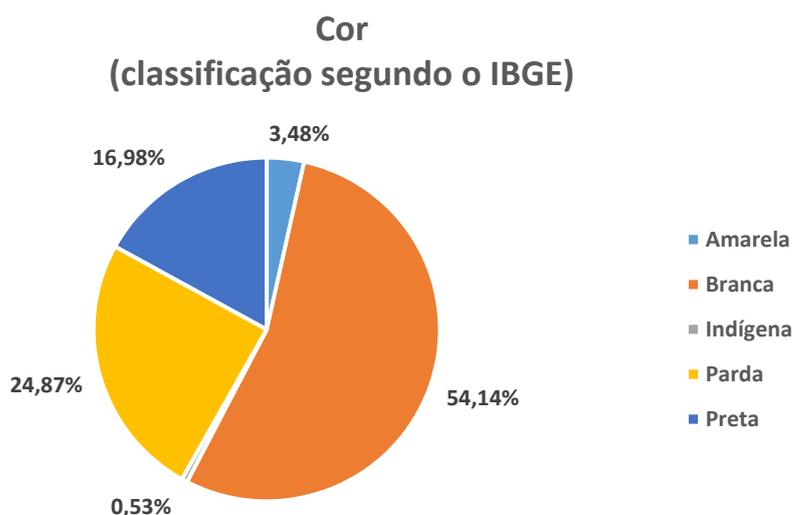


Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP



Para questionarmos sobre a raça ou cor dos entrevistados, partimos das mesmas premissas utilizadas pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e os entrevistados declararam sua cor da seguinte forma: **54,14% (405)** da cor branca, **24,87% (186)** parda, **16,98% (127)** preta, **3,48% (26)** amarela, **0,53% (4)** indígena.



Base: 748 consumidores

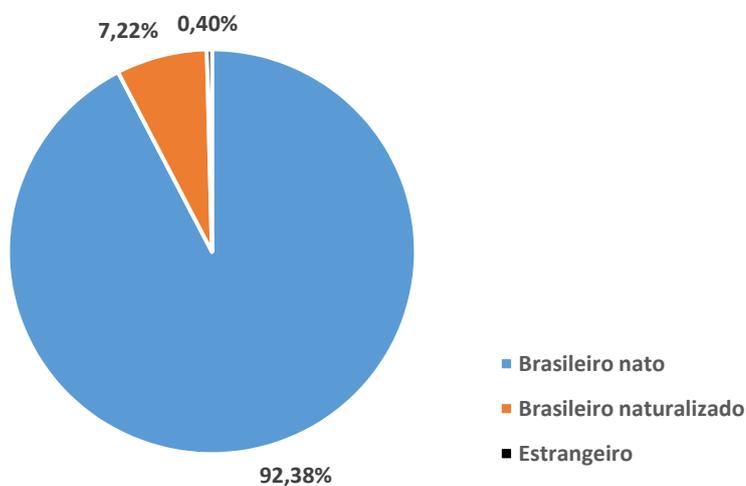
NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Considerando que existem discriminação em face da origem, questionamos sobre a nacionalidade do entrevistado, bem como sobre a origem regional dos brasileiros natos.

92,38% (691) dos entrevistados são brasileiros natos. Destes **79,02% (546)** são originários da região Sudeste, **6,95% (48)** do Nordeste, **6,95% (48)** do Sul, **5,64% (39)** do Centro-Oeste e **1,45% (10)** da região Norte.



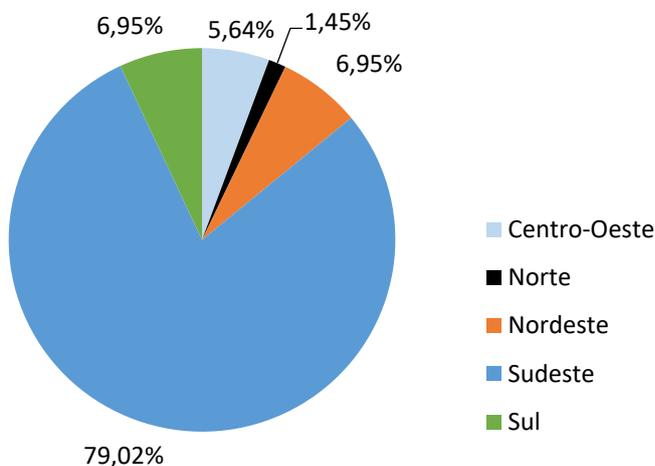
Nacionalidade



Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Região de Origem



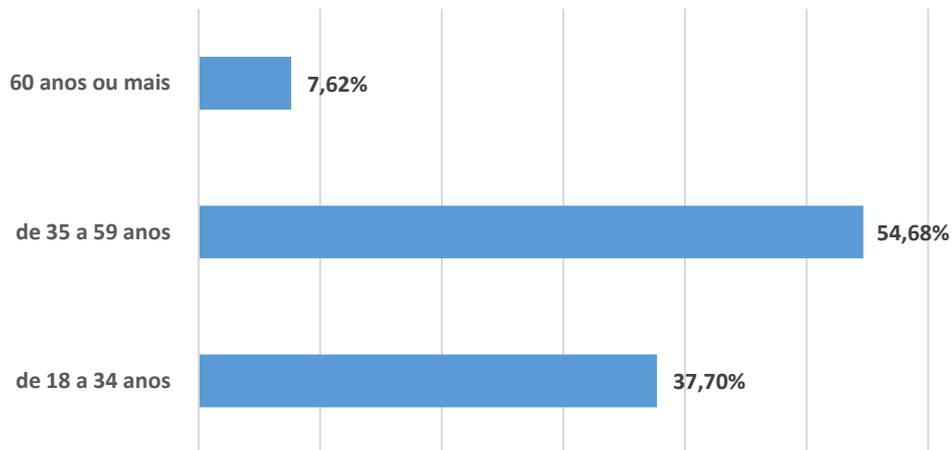
Base: 691 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Sobre a faixa etária, consideramos relevante verificar os públicos jovem, adulto e idoso. **54,68% (409)** dos entrevistados são adultos, ou seja, estão na faixa etária de 35 a 59 anos, **37,70% (282)** de jovens de 18 a 34 anos e a minoria, **7,62% (57)** são idosos, com 60 anos ou mais.



Faixa etária

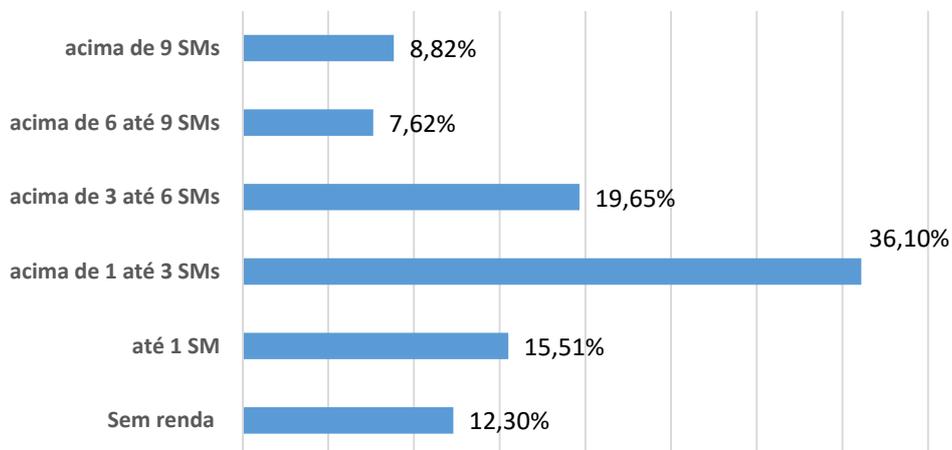


Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Quanto à condição econômica, a maioria dos entrevistados (**55,75%**) possui renda mensal acima de 1 e até 6 salários mínimos sendo: **36,10% (270)** com renda mensal acima de 1 até 3 salários mínimos e **19,65% (147)**, acima de 3 até 6 salários mínimos.

Faixa de renda mensal



Base: 748 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

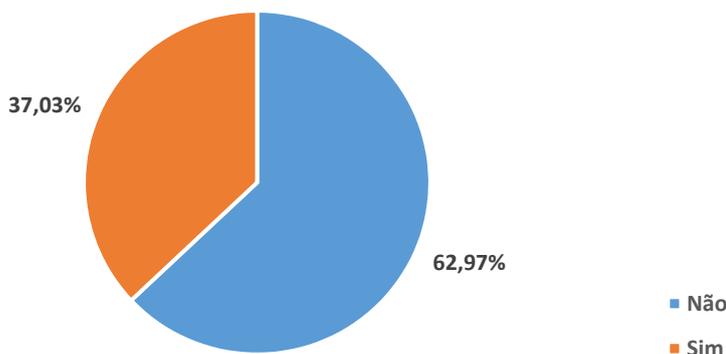


Da Discriminação

Entre os entrevistados, **37,03% (277)** já sofreram discriminação ao estabelecer ou pretender estabelecer uma relação de consumo.

É importante ressaltar que a discriminação pode ocorrer sem a efetiva compra de um produto ou serviço, mas apenas pela intenção de compra ou ainda por meio de uma publicidade que atinja o consumidor.

Já sofreu alguma discriminação em uma relação de consumo?



Base: 277 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

A **maioria dos discriminados se identificaram como mulher cisgênero** (167 do total de 277 discriminados), o que representa 60,29%.

Em relação a cor, a pesquisa aponta que a maioria discriminada é da cor branca (119 dos 277 discriminados), o que representa 42,96%, seguido pela preta 29,60% (82), parda 24,55% (68), amarela 1,81% (5) e indígena 1,08% (3). **Quando consideramos a relação por cor e nº de entrevistados em cada classificação de cor, constatamos que os entrevistados indígenas foram os mais discriminados, 75% dos indígenas entrevistados, seguidos pelos que se classificaram como da cor preta, 64,57%.**



Constatamos também que 57,76% dos discriminados possui um baixo poder aquisitivo, pois 160 dos 277 discriminados indicaram que não tem renda ou que sua faixa de renda é de até três salários mínimos.

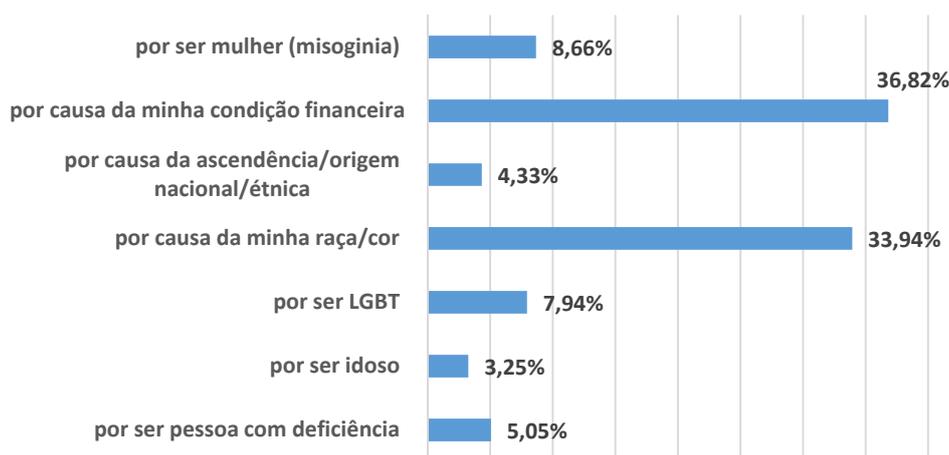
Pedimos àqueles que declararam ter sofrido discriminação ao estabelecer ou pretender estabelecer uma relação de consumo, que considerassem apenas uma ocorrência, aquela que fosse, na sua percepção, a mais grave ou relevante, para responder as demais questões.

Inicialmente, apresentamos uma série de categorias e solicitamos ao entrevistado que apontasse pela qual teria sido discriminado.

A relação de categorias também partiu do que encontramos em diversas legislações que vedam o preconceito e a discriminação.

A maioria, 36,82% (102) declarou ter sofrido discriminação pela sua condição financeira. Em seguida, **33,94% (94)**, por sua raça/cor e **8,66% (24)** por ser mulher. Os demais percentuais e discriminações estão no gráfico abaixo.

Por que você considera ter sido discriminado ?



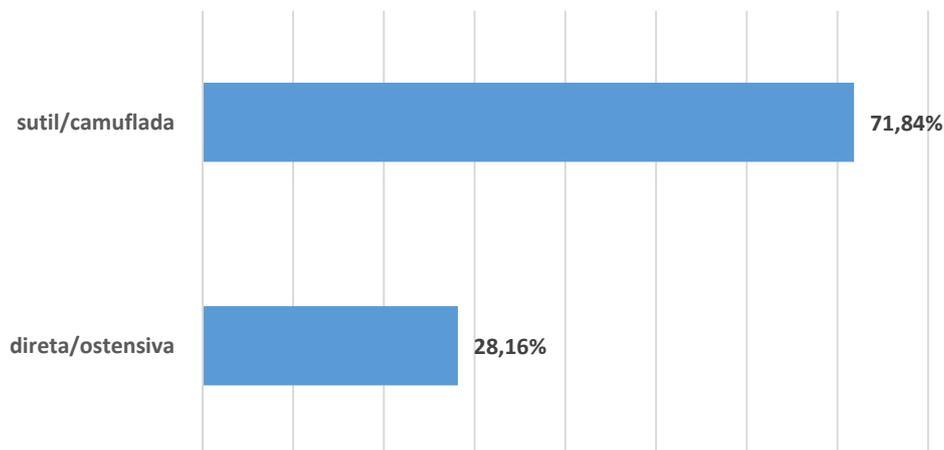
Base: 277 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Perguntados se, na sua percepção, a discriminação teria sido direta/ostensiva ou sutil/camuflada, a grande maioria, **71,84% (199)**, **considerou que foi camuflada**.



A discriminação, na sua percepção, foi:



Base: 277 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Quanto ao local onde as pessoas foram discriminadas, destacamos que **23,47% (65)** declararam ter sido em uma loja (de roupas, calçados, eletroeletrônicos, entre outras), **15,16% (42)** em estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares), **10,47% (29)** em mercados.

Assinale abaixo, o local em que melhor se encaixe a ocorrência da discriminação:		
Concessionária de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares)	12	4,33%
Edifícios privados (área não privativa, elevador, etc.)	11	3,97%
Estabelecimento de ensino (escola, universidade, creches, cursos livres, etc.)	11	3,97%
Estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares)	42	15,16%
Estabelecimento que oferece cuidados estéticos (salão de cabeleireiro, barbearia, clínica estética etc.)	6	2,17%
Estabelecimento que oferece hospedagem (hotel, pensão, pousada, estalagem, motel e similares)	3	1,08%
Estabelecimento que oferece refeições (bar, lanchonete, restaurante, confeitaria, padaria e similares)	18	6,50%
Estabelecimento que oferece tratamento ou produtos de saúde (hospital, centro de saúde, consultório, drogarias etc)	18	6,50%
Imobiliária / Stand de venda de imóveis	13	4,69%
Lan house	0	0,00%
Locadoras de veículos	3	1,08%
Local para entretenimento ou conferências (cinema, teatro, casa de show, boates, livrarias e similares)	3	1,08%
Local de práticas esportivas (academia, clube, ginásio, estádio, centros esportivos e similares)	4	1,44%
Lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos etc.)	65	23,47%
Mercados (supermercado, hipermercado, hortifrúti, granja, etc.)	29	10,47%
Parque (de diversão, público ou privado)	4	1,44%
Sites (sítio eletrônico da empresa)	2	0,72%
Shopping Center (estabelecimento como um todo)	23	8,30%
Veículos de transporte (avião, trem, metrô, ônibus, embarcação, táxi e similares)	10	3,61%



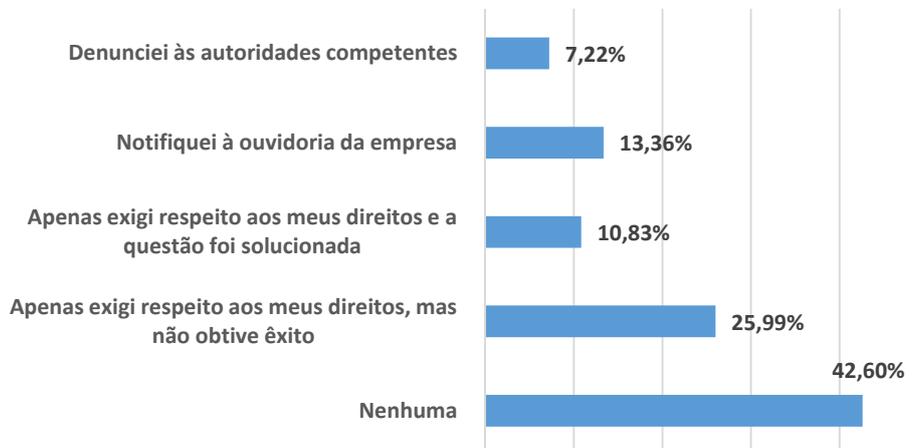
A partir de algumas alternativas, perguntamos aos entrevistados como ocorreu a discriminação. **O maior percentual, 27,80% (77), teve seu atendimento recusado e/ou retardado; 22,74% (63) sofreram algum tipo de agressão moral e/ou física e 21,66% (60) presenciaram alguma prática que induziu ou incitou o preconceito ou prática discriminatória a uma condição para a qual se sentiram atingidos.**

Como ocorreu a discriminação?		
Fui impedido de utilizar gratuitamente transporte coletivo público, conforme direito previsto em lei	3	1,08%
Fui proibido de manifestar minha afetividade, embora fosse permitida a outros	4	1,44%
Houve cobrança diferenciada em face da minha condição especial/diferenciada	21	7,58%
Informações importantes não estavam acessíveis à minha condição física e/ou mental	5	1,81%
Minha matrícula ou inscrição foi impedida em estabelecimento aberto ao público em geral	2	0,72%
Não permitiram minha entrada e/ou permanência no estabelecimento	15	5,42%
Não tive acesso a atendimento preferencial a que tinha direito	8	2,89%
Não tive direito a acompanhante quando internado em hospital ou centro de observação, conforme a lei me garante	2	0,72%
Não obtive desconto em ingresso para a eventos a que tenho direito por lei	2	0,72%
Não tive acesso a vaga especial em estacionamento, conforme determina a lei	0	0,00%
Tive meu atendimento recusado e/ou retardado	77	27,80%
Presenciei/assisti a prática que induz ou incita o preconceito ou a prática de conduta discriminatória à minha condição pela qual me senti atingido	60	21,66%
Fui impedido de utilizar operações bancárias	9	3,25%
Falta de acessibilidade às informações importantes devido à minha condição física e/ou mental	4	1,44%
Verifiquei a comercialização, distribuição ou veiculação de símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propagandas que incitam ou induzem à discriminação, tendo me sentido diretamente atingido	2	0,72%
Sofri qualquer outro tipo de agressão moral e/ou física	63	22,74%

Diante da discriminação, perguntamos aos entrevistados qual atitude tomaram. **42,60% (118), nada fez, ou seja, não tomou nenhuma atitude; 36,82% (102) apenas exigiram respeito aos seus direitos; 13,36% (37) notificaram a Ouvidoria da empresa e 7,22% (20) denunciaram às autoridades competentes.**



Qual atitude você tomou?

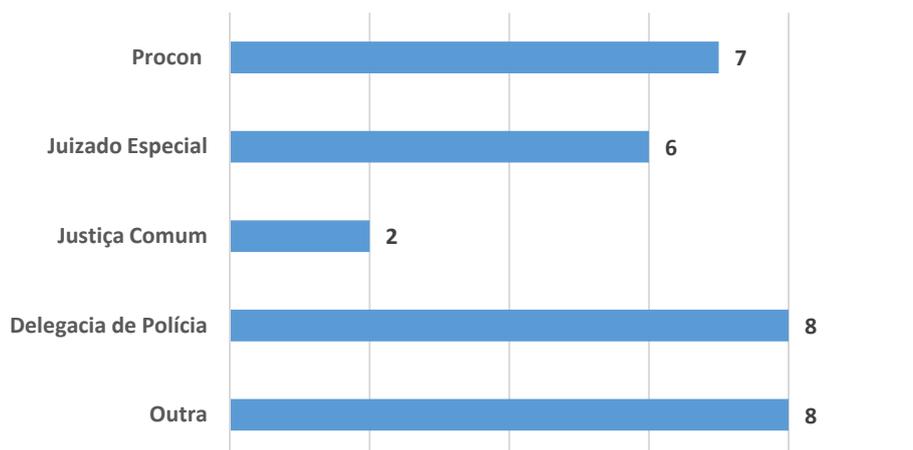


Base: 277 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Das 20 pessoas que declararam ter denunciado a discriminação às autoridades competentes, sete recorreram ao Procon.

Denunciou para qual(is) autoridade (s)?



Obs.: Permitia mais de uma alternativa

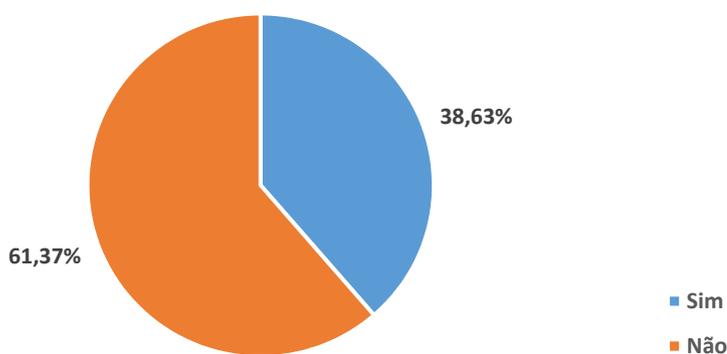
Base: 20 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP



Aos **277** 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, **38,63% (107) responderam que sim.**

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



Base: 277 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

CONCLUSÃO

A terceira pesquisa realizada pela Equipe de Pesquisas do Procon-SP mostra que os problemas dos consumidores ainda vão muito além de falta de clareza no preço, publicidade enganosa, atrasos na entrega. Quase 40% dos consumidores que fizeram parte do levantamento relataram ter sido alvo de discriminação nas relações de consumo.

A maioria de quem identificou tratamento discriminatório atribuiu ao fato de sua condição financeira (37%). Logo em seguida, 34% dos discriminados consideraram que a razão era sua raça/cor. Em terceiro lugar das causas mais frequentes de discriminação está uma questão de gênero, 9% dos consumidores apontaram por ser mulher.



Com a proximidade da data (20/11) que celebra o Dia Nacional de Zumbi dos Palmares e da Consciência Negra, instituído pela Lei Federal nº 12.519, de 2011, ainda constatamos que há relatos de que o consumidor sofre discriminação em função da sua cor. Fazendo um recorte da pesquisa verificamos que, entre os entrevistados que já se sentiram discriminados na relação de consumo, 54% eram de cor parda e preta.

Para tentar coibir tais condutas é importante o consumidor denunciar a discriminação às autoridades competentes, se possível, fazendo gravações de áudio ou vídeo, buscando testemunhas, que poderão ser usadas como prova contra a empresa.

Os consumidores que forem vítimas de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo podem reclamar nos canais de atendimento do Procon-SP, interessante ressaltar que 61% dos discriminados desconhecem essa atribuição da Fundação.

Comparando os resultados desta pesquisa com os das anteriores verificamos que a conduta do mercado de consumo não foi alterada, e os consumidores continuam se sentindo discriminados, principalmente pela sua condição financeira e raça/cor.

Importante destacar que foram promovidas algumas ações do Procon-SP, em conjunto com a Faculdade Zumbi dos Palmares, desde a primeira pesquisa sobre o tema (2019), como treinamentos do seu corpo técnico, além de publicação de cartilha.