



Pesquisa Comportamental CDC NA PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR Relatório

Introdução

No dia 15 de março é celebrado o Dia Mundial do Consumidor, e no dia 11 faz 33 anos que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) entrou em vigor, seis meses após a sanção da lei que estabeleceu o CDC, em setembro de 1990.

O Núcleo de Pesquisas da Diretoria de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon-SP elaborou pesquisa com os consumidores, com objetivo de levantar se ele tem conhecimento dos direitos básicos previstos nessa importante ferramenta, se já utilizou o CDC para resolver problemas de consumo e, se foi eficaz, segundo a ótica do entrevistado. Foi questionado também sobre a utilização dos serviços da Fundação.

Os resultados embasarão o desenvolvimento de ações de educação para o consumo, materiais educativos e para aprimorar os cursos e palestras oferecidos pelo Procon-SP.

Metodologia

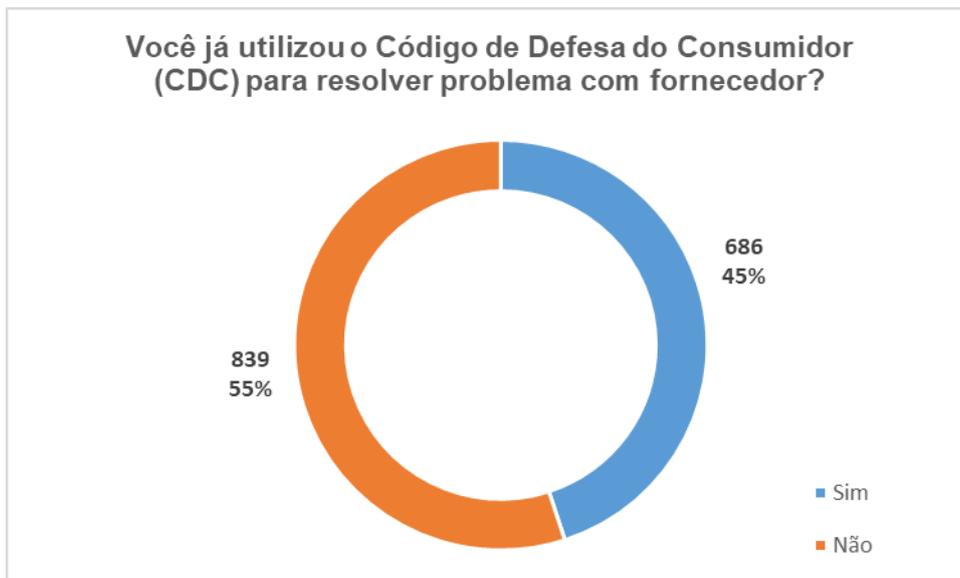
A pesquisa foi efetuada por meio de um questionário estruturado com doze questões e disponibilizada no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 08 a 27/02/24. Responderam espontaneamente ao questionário 1525 pessoas.

Foi aproveitado a oportunidade para a cada resposta, abrir um curto texto orientativo sobre o tema abordado na questão, somando a pesquisa a orientação ao consumidor.

Resultados

CDC - Utilização e Eficácia

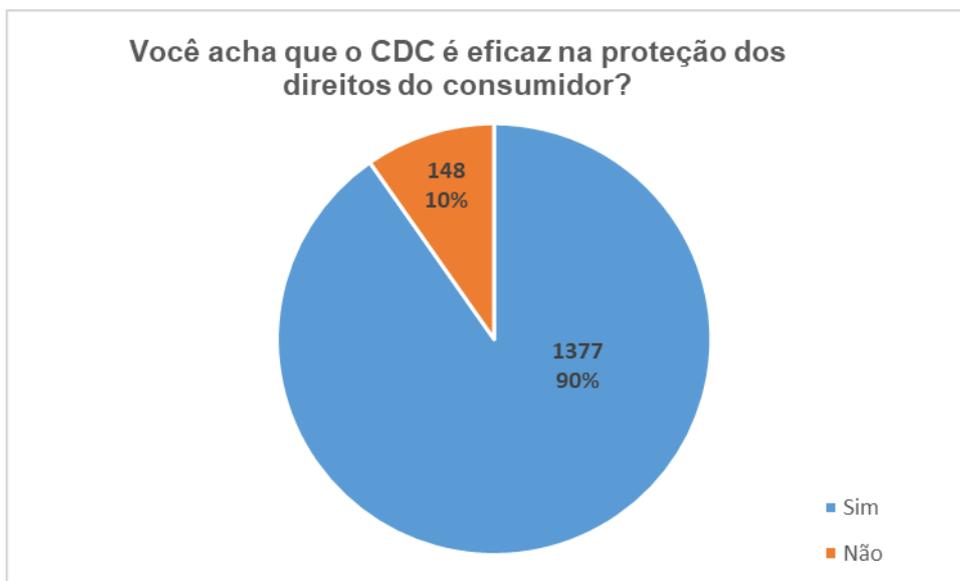
Inicialmente questionamos às 1525 pessoas que responderam à pesquisa se **já utilizaram o CDC para resolver problema com fornecedor: 45% (686) declararam que sim** e 55% (839) afirmaram que não.



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Quanto à **eficácia do CDC** na proteção dos direitos do consumidor, **90% (1377) dos entrevistados afirmaram que acha eficaz.**

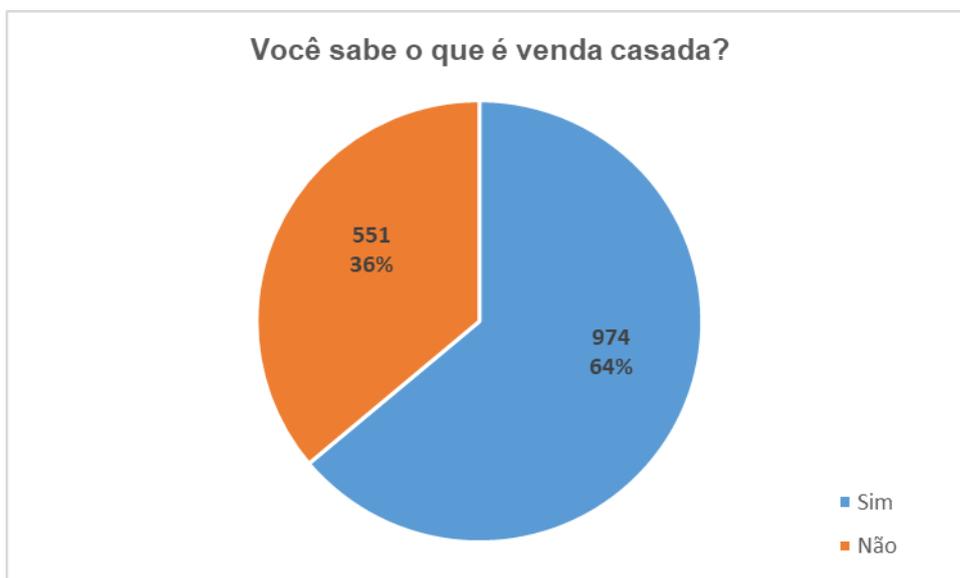


Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

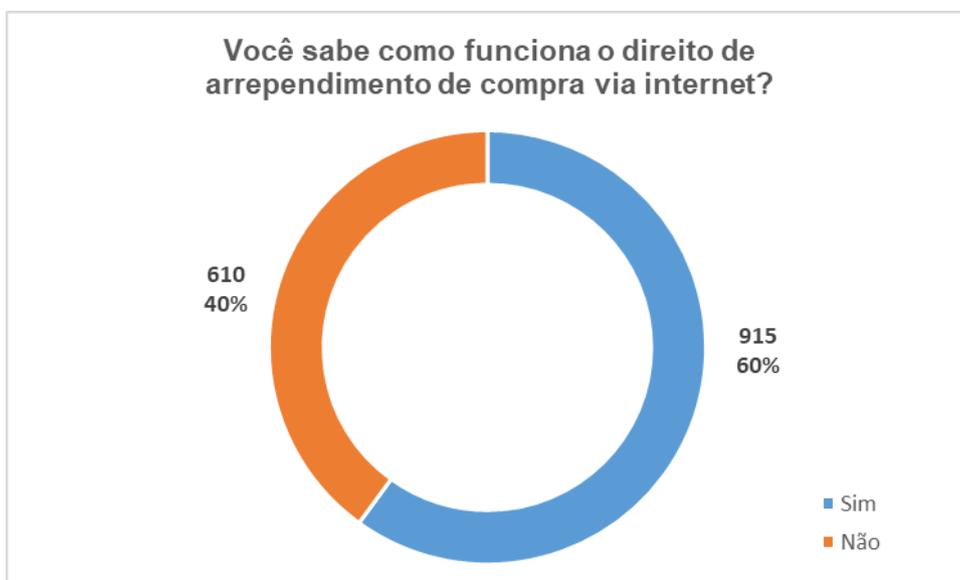


Conhecimento CDC na Percepção do Consumidor



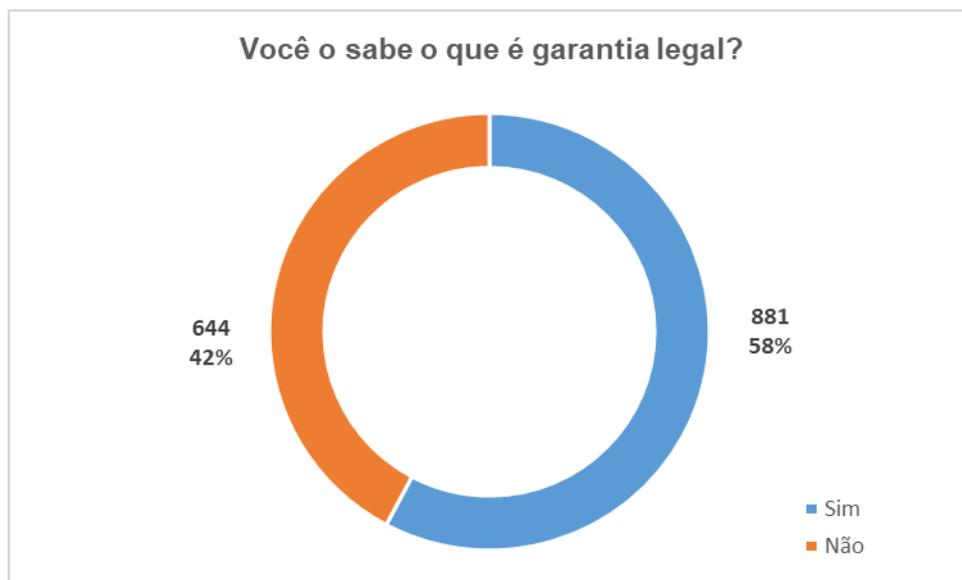
Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



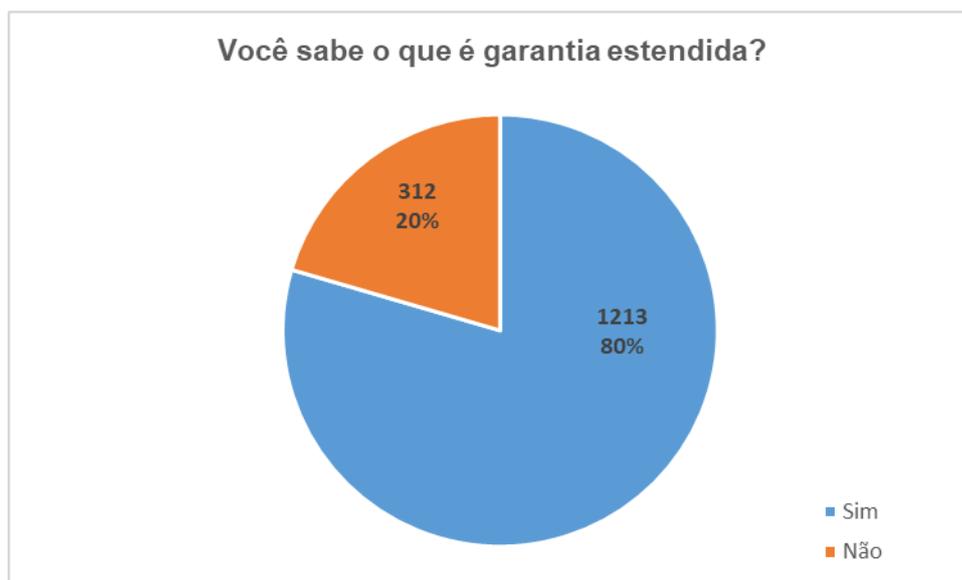
Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



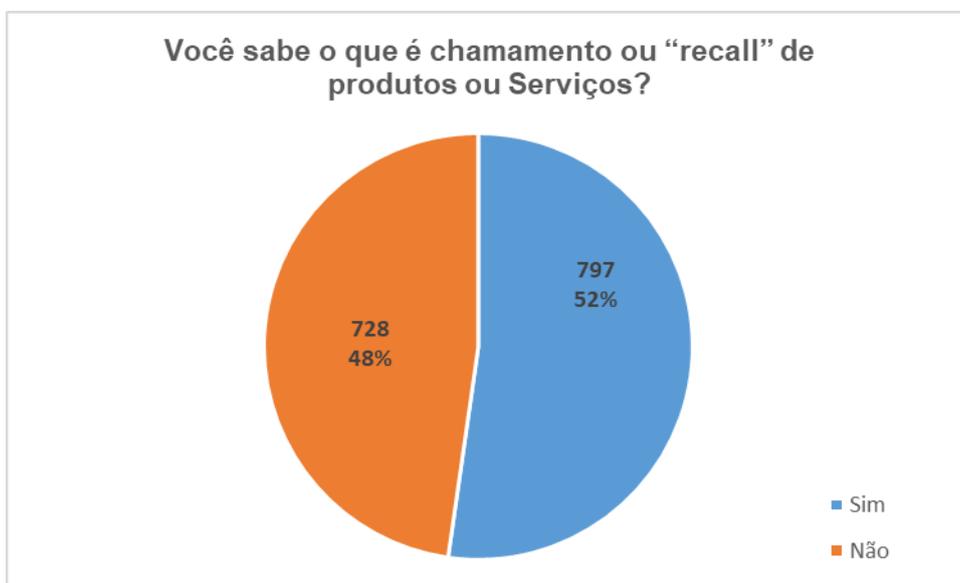
Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



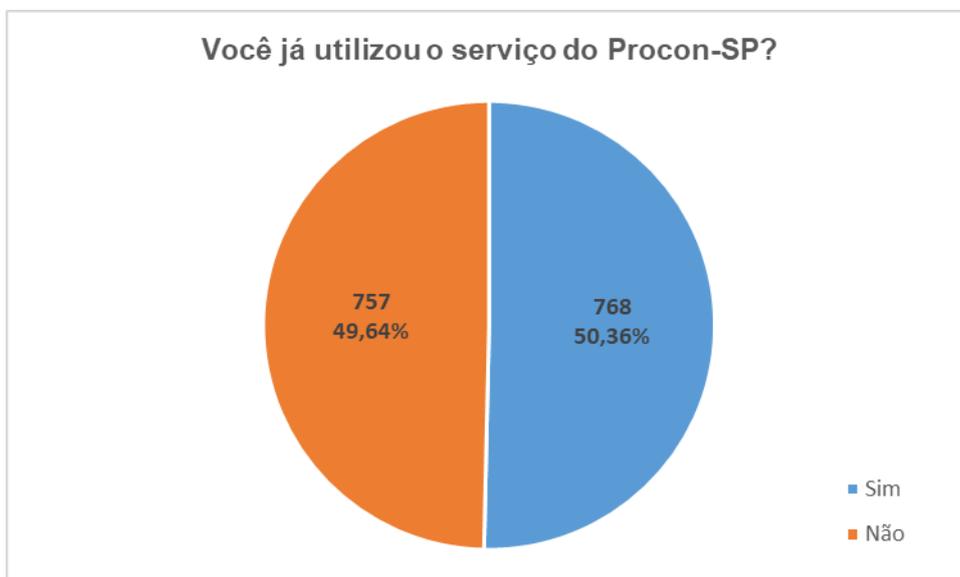
Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Serviços do Procon-SP - Utilização e Eficácia

50,36% (768) já utilizaram os serviços do Procon-SP, 86% (660) desses consumidores avaliaram positivamente o Procon-SP.



Base: 1525 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 768 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Conclusão

Apesar do Código de Defesa do Consumidor ser um instrumento importante na proteção do consumidor e na harmonização das relações de consumo, ainda há uma parcela significativa de consumidores, segundo o levantamento, que não sabe o significado dos direitos básicos, por exemplo: 57% não conseguem identificar uma cláusula abusiva, 48% não sabem o que é um recall de produtos ou serviços, 42% não sabem o que é garantia legal, etc.

Importante ressaltar que 90% dos entrevistados acham o Código de Defesa Consumidor eficaz na proteção dos direitos do consumidor.

Quanto aos serviços prestados pela Fundação Procon-SP, 86% dos entrevistados que já procuraram o Procon, afirmaram que foi positivo.