



PESQUISA COMPORTAMENTAL
DISCRIMINAÇÃO RACIAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR
2024

INTRODUÇÃO

O Dia Nacional de Zumbi dos Palmares e da Consciência Negra (20/11) foi instituído em 2011 pela Lei nº 12.519. É uma data comemorativa que tem como objetivo reconhecer a cultura afro-brasileira, combater o racismo e celebrar a luta racial contra a opressão sofrida por pessoas pretas e pardas.

Em homenagem a essa data a Fundação Procon-SP, entre outras atividades, efetuou pesquisa sobre Discriminação Racial nas Relações de Consumo, por meio do Núcleo de Pesquisas (NP) da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor, com intuito de acompanhar a ocorrência desse problema no mercado de consumo.

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 discriminação racial ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo e verificar:

- Qual a raça / cor mais discriminada;
- Em quais estabelecimentos a discriminação é mais frequente;
- Como a discriminação ocorre;
- Como o consumidor reage diante da discriminação.

Com base nos resultados, a Fundação Procon-SP poderá promover várias ações, tendo como objeto essa temática, tais como: elaboração de conteúdos educativos para orientação de consumidores e fornecedores, promoção de cursos e palestras, construção de protocolos junto aos fornecedores, etc.

METODOLOGIA

Disponibilizamos, por meio do sítio eletrônico da Fundação Procon-SP e redes sociais, no período de 02/10 a 04/11/24, pesquisa estruturada com dez questões fechadas, visando captar os consumidores que sofreram discriminação racial ao estabelecer uma relação de consumo.

Responderam a nossa pesquisa 3274 consumidores.

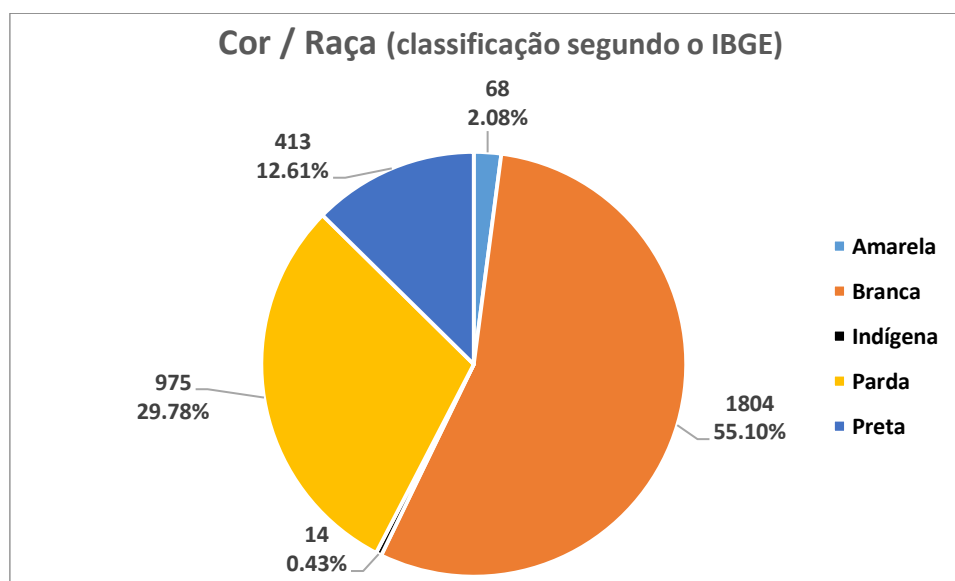
Esclarecemos que no Brasil a raça ou cor é definida pela autodeclaração da pessoa com base em suas características físicas e na sua identificação racial. As categorias utilizadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para a classificação de raça/cor são: branca, preta, parda, amarela e indígena.

Os dados sobre raça ou cor são coletados pelo IBGE para a definição de políticas públicas, como nas áreas de saúde e educação.

Dessa forma, para questionarmos sobre a raça/cor dos entrevistados, consideramos os mesmos critérios utilizados pelo IBGE.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

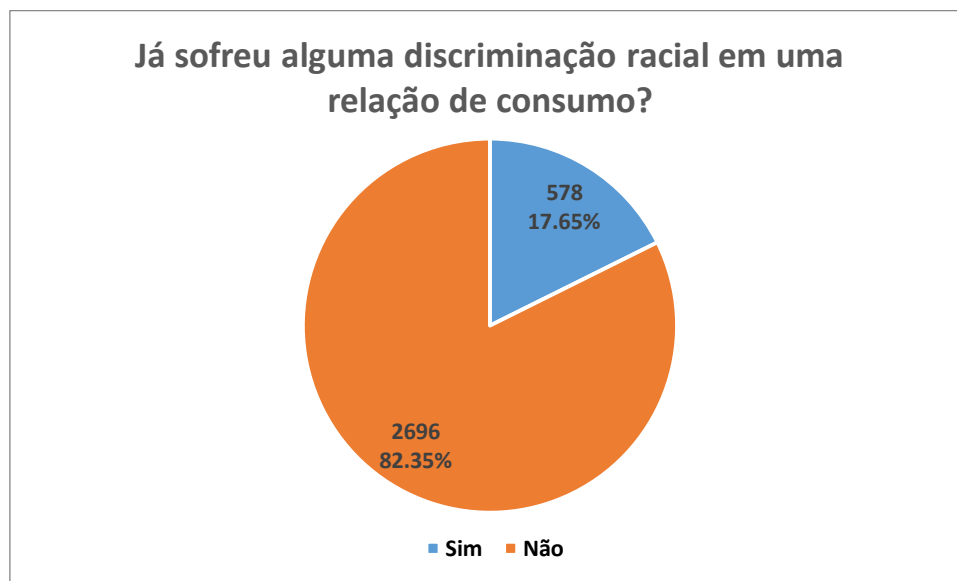
A nossa amostra é composta de 55,10% (1804) da cor branca, 29,78% (975) parda, 12,61% (413) preta, 2,08% (68) amarela e 0,43% (14) indígena.





Entre os entrevistados, 17,65% (578) já sofreram discriminação racial 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.



Base: 3274 consumidores

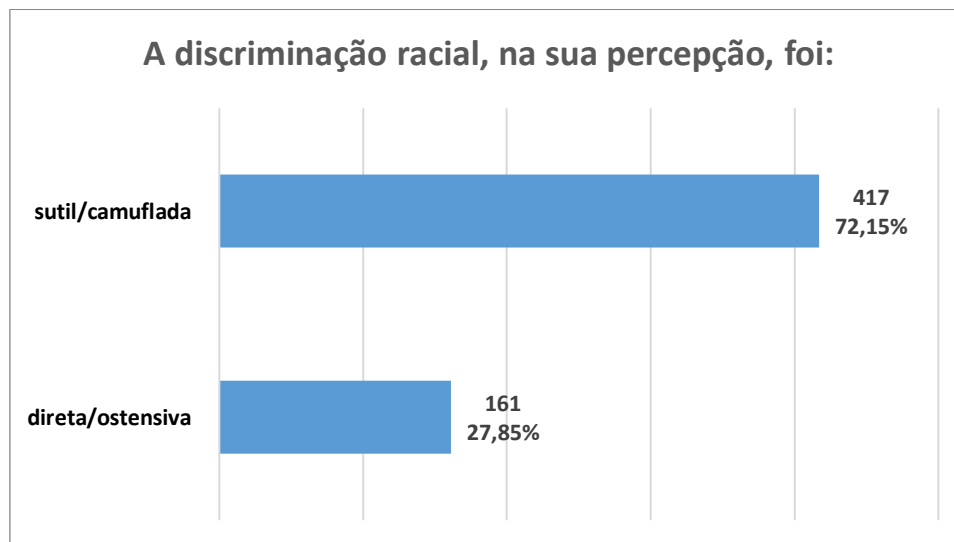
NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Tomando-se como base o total de consumidores que já se sentiram discriminados pela sua cor / raça (578), o levantamento aponta que a maioria discriminada é da cor preta (259), o que representa 44,81%, seguido pela parda 35,81% (207), branca 16,78% (97), amarela 1,90% (11) e indígena 0,69% (4).

Quando a análise é feita considerando a relação entre os discriminados por cor e o nº total de entrevistados em cada classificação de cor, constatamos que 62,71% da cor preta se sentiram discriminados, 28,57% da indígena, 21,23% da parda, 16,18% da amarela e 5,38% da branca.

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.

Perguntados se, na sua percepção, a discriminação teria sido direta/ostensiva ou sutil/camuflada. A grande maioria, 72,15% (417), considerou que foi camuflada.



Base: 578 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Quanto ao local onde as pessoas foram discriminadas, destacamos que 27,85% (161) declararam ter sido em loja, 11,07% (64) em shopping center, 10,55% (61) em estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora), 10,03% (58) em supermercado. Veja a tabela a seguir com todos os locais apontados pelos entrevistados:

Local que ocorreu a discriminação:	Qte.	%
Loja de Roupas / Calçados / Perfumaria / Acessório	161	27,85%
Shopping Center	64	11,07%
Banco / Financeira / Seguradora	61	10,55%
Supermercado	58	10,03%
Loja de Eletrodoméstico / Eletroeletrônico / Informática	38	6,57%
Bar / Lanchonete / Restaurante / Confeitaria / Padaria	36	6,23%
Órgão Público	35	6,06%
Escola / Universidade / Curso Livre	26	4,50%
Hospital / Centro de Saúde / Farmácia	23	3,98%
Academia / Clube / Ginásio / Estádio / Centro Esportivo	19	3,29%
Avião / Trem / Metrô / Ônibus / Barco	16	2,77%
Concessionária de Serviços Públicos (água, luz, gás)	14	2,42%
Salão de Cabeleireiro / Barbearia / Estética	10	1,73%
Cinema / Teatro / Casa de Show e Outros Eventos	9	1,56%
Hotel / Pensão / Pousada	7	1,21%
Parque de Diversão	1	0,17%

Base: 578 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP



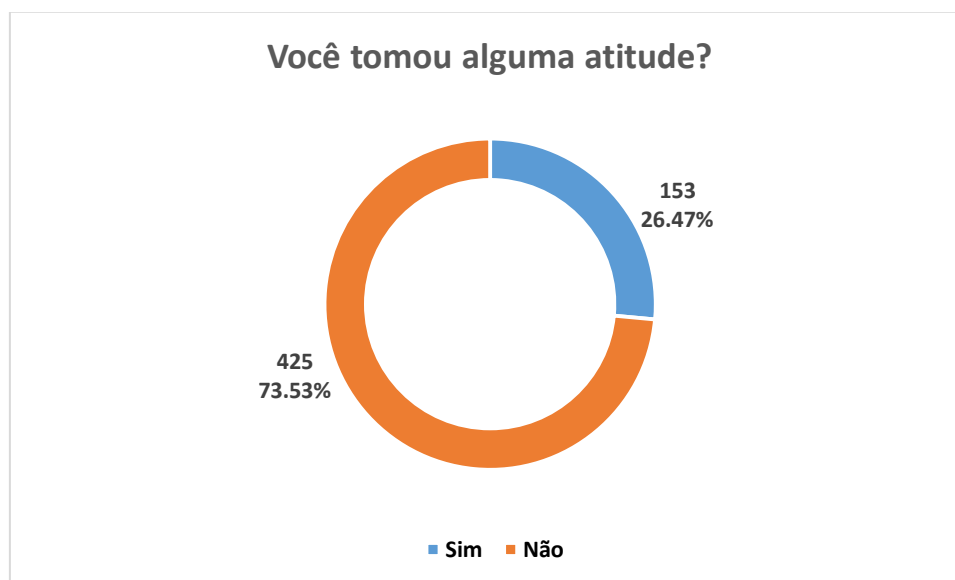
Perguntamos aos entrevistados de que forma ocorreu a discriminação. As quatro mais apontadas foram: 27,34% (158) informaram que o segurança ficou desconfiado e acompanhou a distância; 21,80% (126) declararam que não deram atenção; 20,59% (119) foram atendidos de forma agressiva / intolerante e 12,28% (71) informaram que preteriram o atendimento em favor de outra pessoa.

De que forma ocorreu a discriminação?	Qte.	%
O segurança ficou desconfiado e acompanhou a distância	158	27,34%
Não deram atenção	126	21,80%
Atenderam de forma agressiva / intolerante	119	20,59%
Preteriram o atendimento em favor de outra pessoa	71	12,28%
Ofereceram / insistiram na compra de um produto e/ou serviço de menor valor	27	4,67%
Não quiseram servir	22	3,81%
Não quiseram vender o produto e/ou serviço	22	3,81%
Não permitiram a entrada e/ou permanência no estabelecimento	18	3,11%
Desconfiaram do cheque / documento / cartão	15	2,60%

Base: 578 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

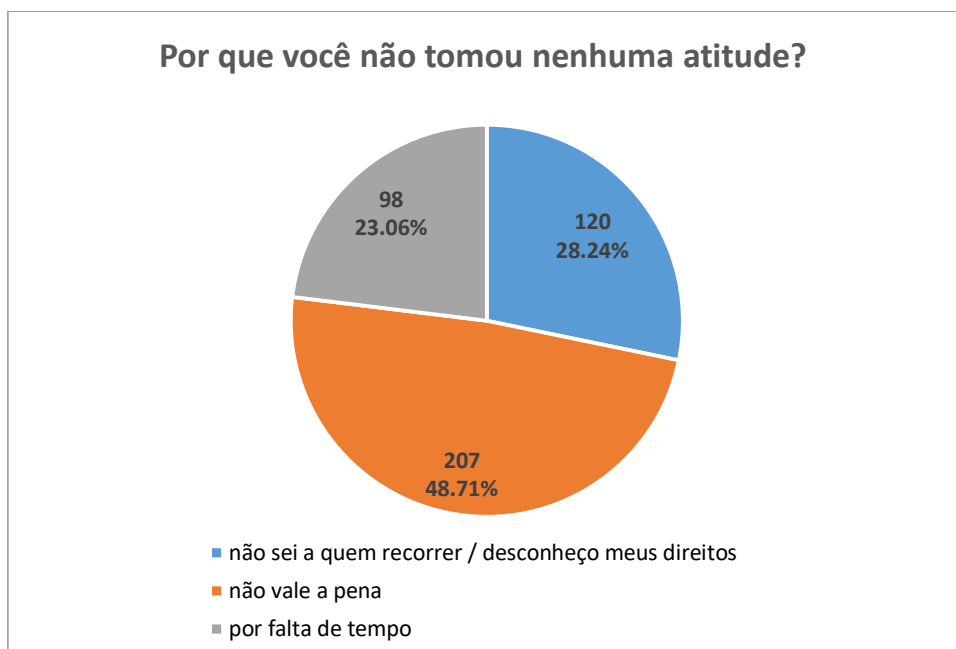
Diante da discriminação, perguntamos aos entrevistados se tomaram alguma atitude. 26,47% (153) disseram que sim e 73,53% (425), nada fizeram.



Base: 578 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

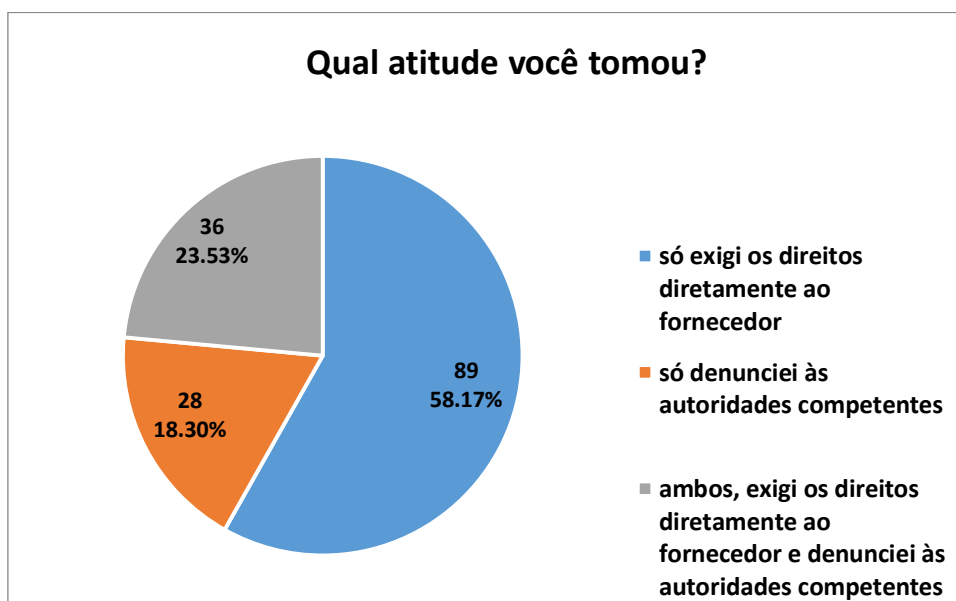
Aos que não tomaram nenhuma atitude, perguntamos o motivo. A maioria, 48,71% (207), declarou que não vale a pena.



Base: 425 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

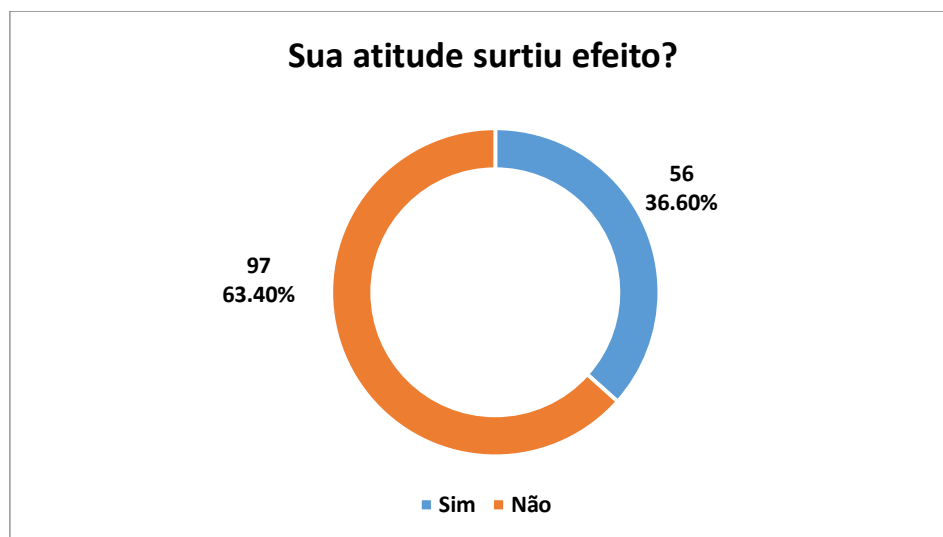
Dentre os que tomaram alguma atitude, 58,17% (89) apenas exigiram do fornecedor respeito aos seus direitos; 18,30% (28) apenas denunciaram às autoridades competentes e 23,53% (36) informaram que exigiram tanto os direitos ao fornecedor como denunciaram aos órgãos competentes.



Base: 153 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

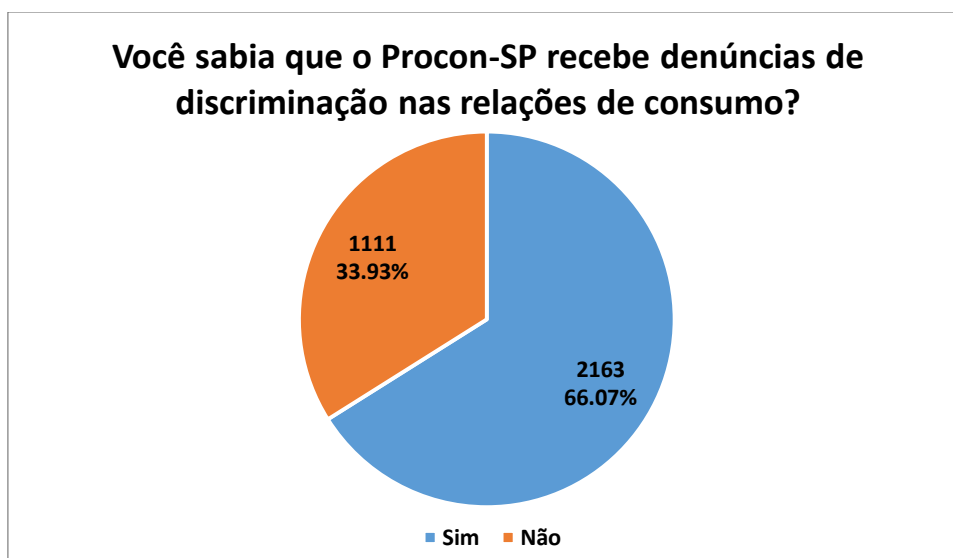
Indagamos a esses mesmos entrevistados (153) se sua atitude surtiu efeito. 63,40% (97) declararam que não e 36,60% (56) que sim.



Base: 153 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Perguntamos a todos os entrevistados (3274) se sabiam que o Procon-SP é um dos órgãos onde o consumidor pode denunciar discriminação decorrente de relação de consumo. 66,07% (2163) responderam que sim.



Base: 3274 consumidores

NP / EPDC / DEP / PROCON-SP

Fazendo um recorte entre os consumidores que se sentiram discriminados verificamos que 59,86% (346 dos 578 discriminados) declararam que desconhecem que o Procon-SP é um dos órgãos que o consumidor pode recorrer para denunciar discriminação nas relações de consumo.



CONCLUSÃO

A pesquisa revelou que 17,65% dos consumidores que fizeram parte do levantamento relataram ter sido alvo de discriminação racial nas relações de consumo.

Considerando a relação entre os discriminados por cor e o nº total de entrevistados em cada classificação de cor, constatamos que 62,71% da cor preta já se sentiram discriminados, 28,57% da indígena, 21,23% da parda, 16,18% da amarela e 5,38% da branca.

A maioria sofreu discriminação racial de forma sutil / camuflada.

Os segmentos que mais discriminaram o consumidor foram: loja (de roupas, calçados, perfumaria e acessórios), shopping center, estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora) e supermercado.

As formas mais citadas que ocorreu a discriminação foram: segurança ficou desconfiado e acompanhou a distância; não deram atenção; foram atendidos de forma agressiva/intolerante; preteriram o atendimento em favor de outra pessoa.

Mesmo após ter sofrido discriminação 73,53% dos discriminados optaram em não tomar nenhuma atitude. Apontaram como motivos: não vale a pena, não sabe a quem recorrer / desconhece os seus direitos ou por não ter tempo.

63,40% dos entrevistados que tomaram alguma atitude declararam que não surtiu efeito.

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 demonstrar a conduta discriminatória ocorrida.

Os consumidores que forem vítimas de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer relação de consumo podem reclamar nos canais de atendimento do Procon-SP. O levantamento apontou que quase 60% dos que se sentiram discriminados desconhecem essa atribuição da Fundação, daí a necessidade de se reforçar o papel do Procon/SP no combate à discriminação racial no mercado de consumo e a divulgação de seus canais de atendimento ao consumidor.