



Pesquisa Comportamental

“Hábitos de Consumo e Lazer no Inverno”

Relatório

Introdução / Objetivo

Com a chegada das temperaturas mais baixas, os hábitos de consumo e lazer da população mudam — e o Procon-SP, por meio do Núcleo de Pesquisas da Diretoria de Estudos e Pesquisas, quer entender melhor esse comportamento. Para isso, efetuou um levantamento dos hábitos de consumo e lazer no inverno. A ação teve como objetivo identificar práticas comuns dos consumidores durante essa estação, para melhor orientar a população sobre seus direitos.

A pesquisa abordou desde a compra de produtos sazonais como roupas, alimentos e aquecedores, até a contratação de serviços típicos dessa época do ano, como rodízios de fondue, festas juninas e viagens para destinos de inverno.

Além disso, a pesquisa levantou possíveis problemas enfrentados pelos consumidores, como cobranças indevidas em eventos, falta de informação nos cardápios, exigência de consumação mínima, problemas com meia entrada, reembolsos e outras situações que demandam atenção.

Também há um espaço dedicado à segurança alimentar, perguntando se os consumidores costumam verificar rótulos e condições de conservação ao adquirir alimentos típicos de festas juninas e quermesses.

Metodologia

As informações foram obtidas pela aplicação de questionário estruturado, via internet (site da Fundação Procon-SP), no período de 12/06 a 30/06/25. O questionário foi constituído por vinte e três questões fechadas de múltipla escolha, incluindo as do perfil do entrevistado.

Responderam à pesquisa 410 pessoas.

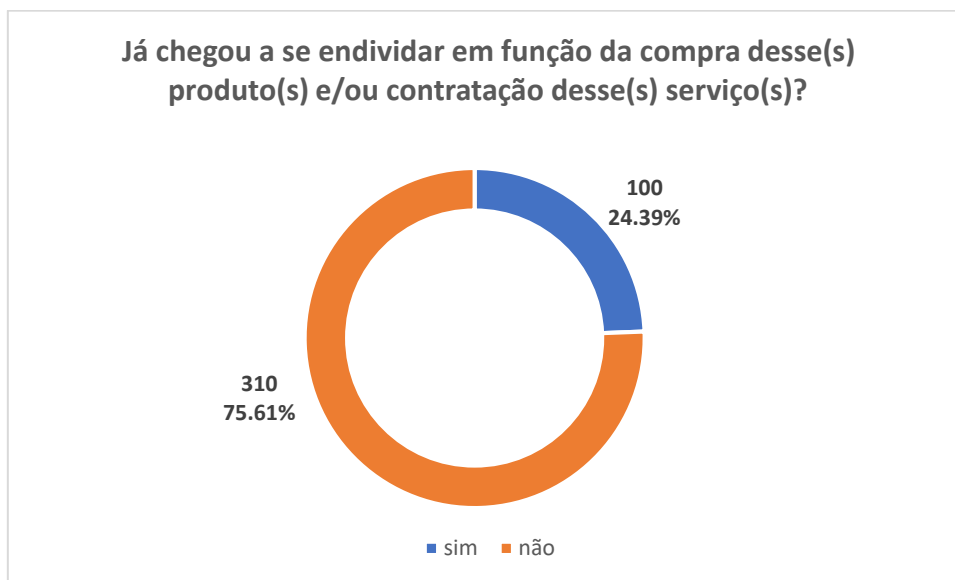
A seguir os resultados.

Resultados



Base: 410 entrevistados

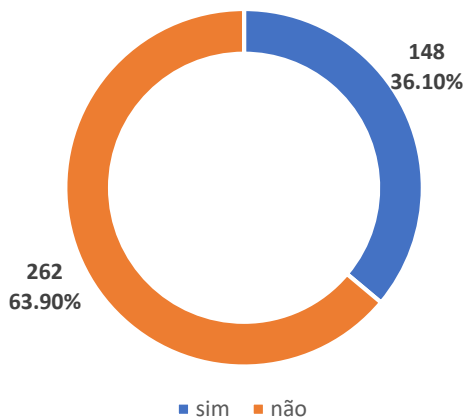
Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Você tem o hábito de frequentar festas e/ou eventos de inverno?

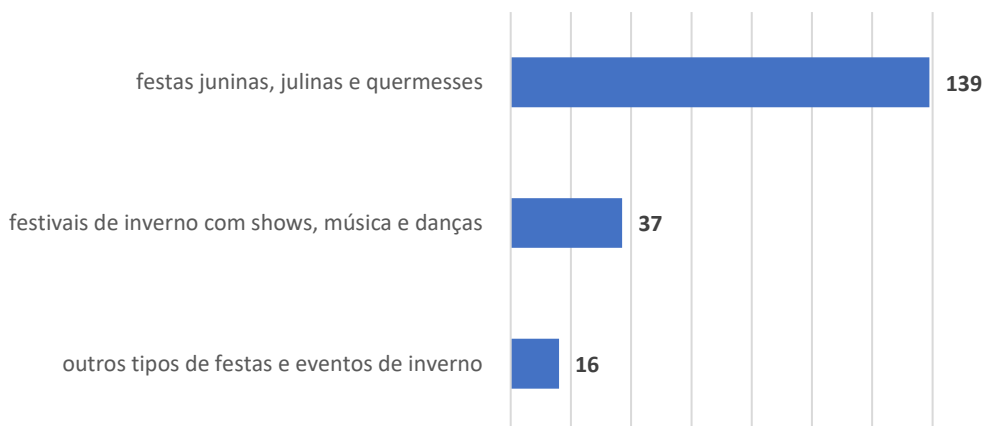


Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Quais tipos de festas e/ou eventos você frequenta?

(obs.: permitia apontar mais de uma alternativa)

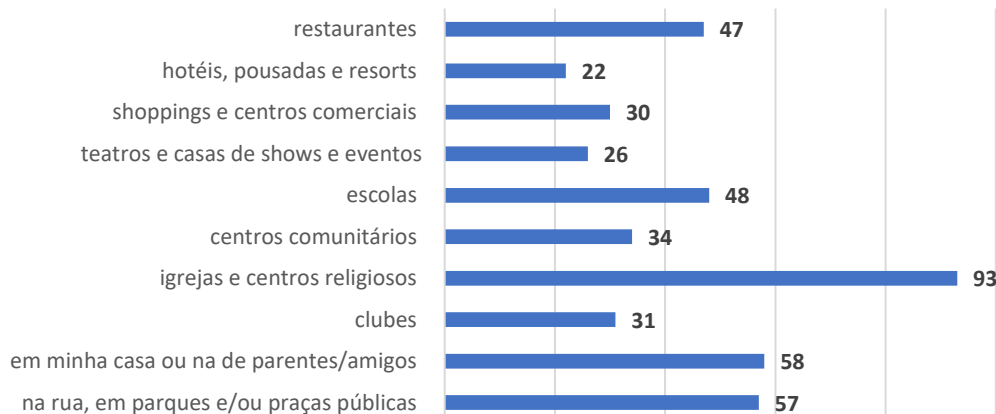


Base: 148 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Em que local (is) você costuma participar das festas e/ou eventos de inverno?

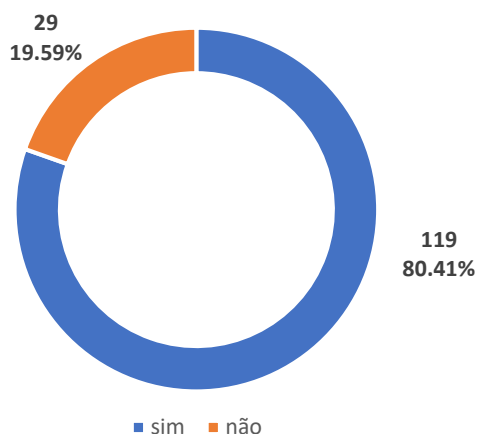
(obs.: permitia apontar mais de uma alternativa)



Base: 148 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

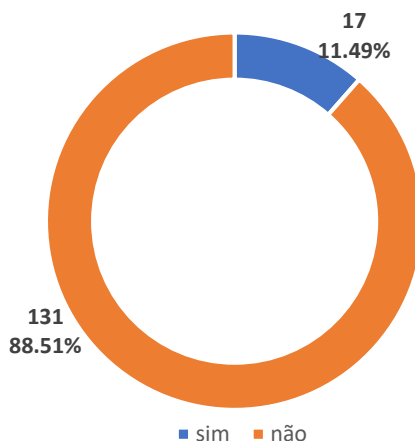
Você conhece os critérios e condições para pagamento de meia entrada para as festas e/ou eventos?



Base: 148 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Você já teve algum tipo de problema de consumo relacionados às festas e eventos de inverno?

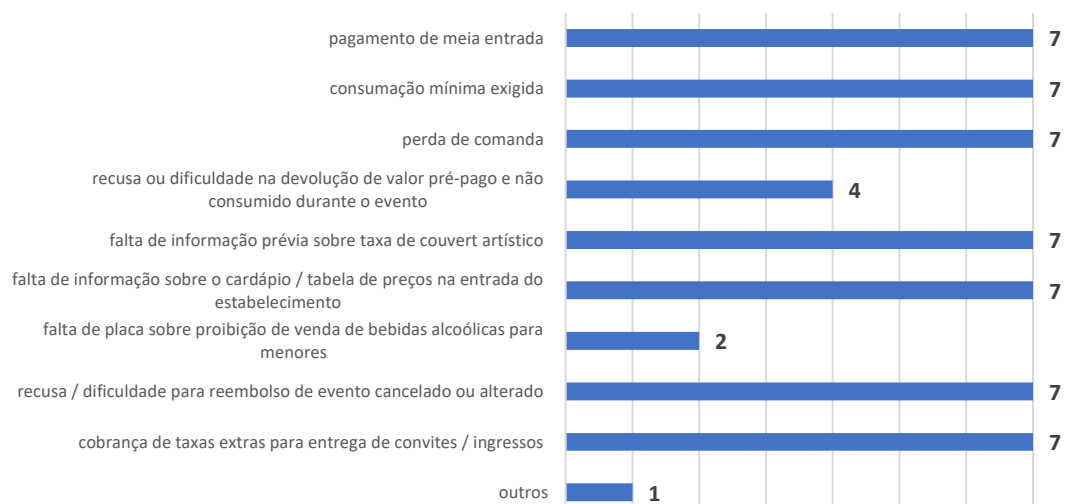


Base: 148 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Qual(is) tipo(s) de problema(s) você já teve?

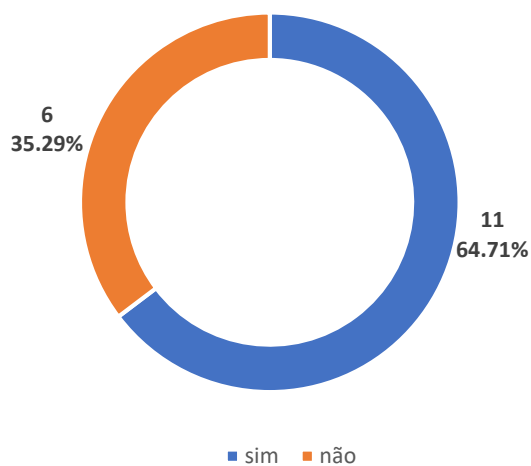
(obs.: permitia apontar mais de uma alternativa)



Base: 17 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

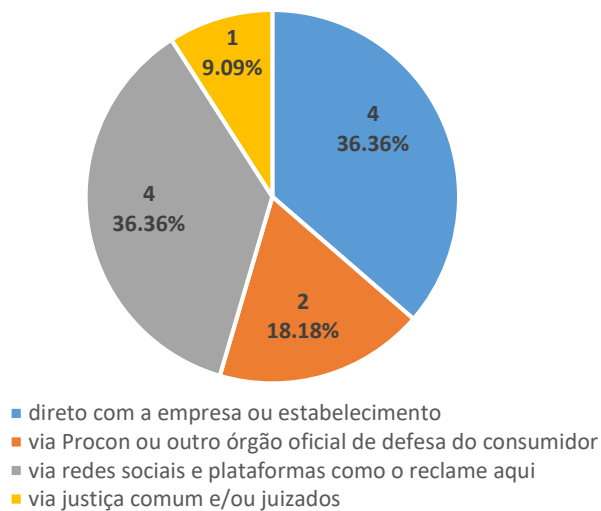
Você conseguiu resolver o(s) problema(s)?



Base: 17 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

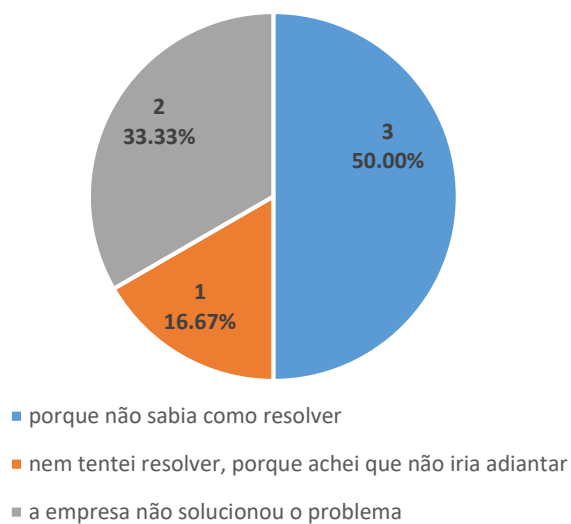
Com quem você resolveu o problema?



Base: 11 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

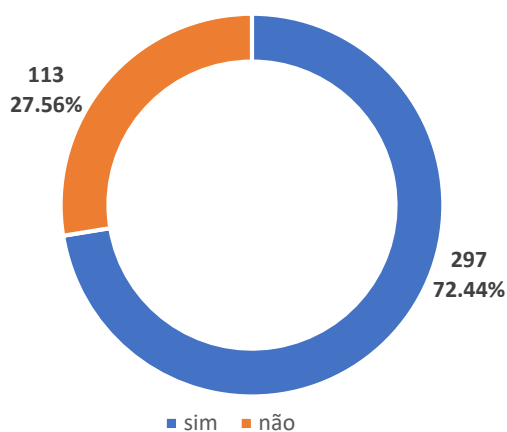
Por que não conseguiu resolver o(s) problema(s)?



Base: 6 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

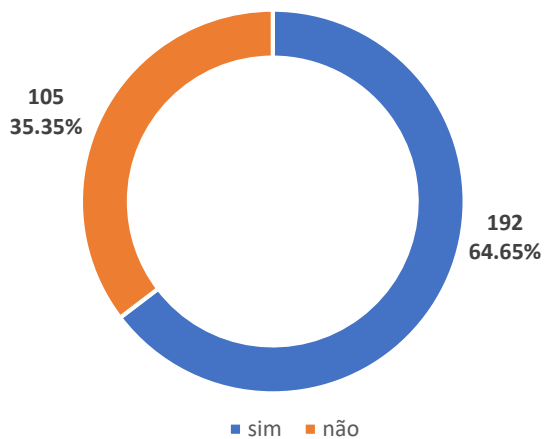
Você costuma comprar alimentos e comidas típicas da época (inverno) para festas juninas, etc.?



Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

No momento da aquisição, você costuma verificar as embalagens dos alimentos de época?

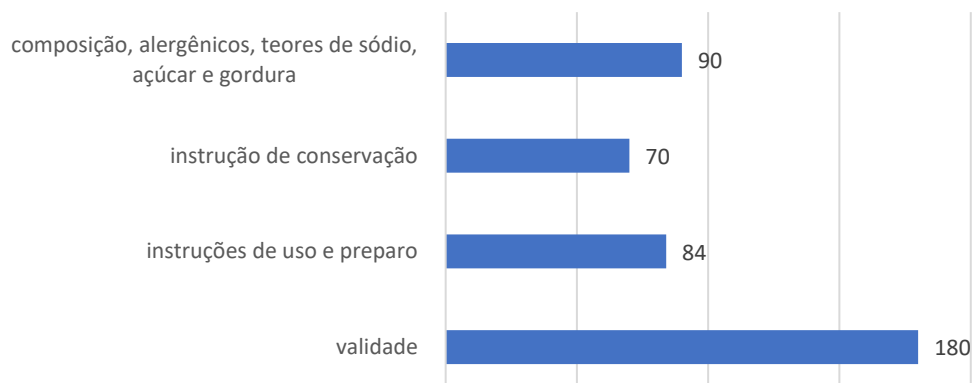


Base: 297 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

O que você costuma verificar nas embalagens dos alimentos de época?

(obs.: permitia apontar mais de uma alternativa)

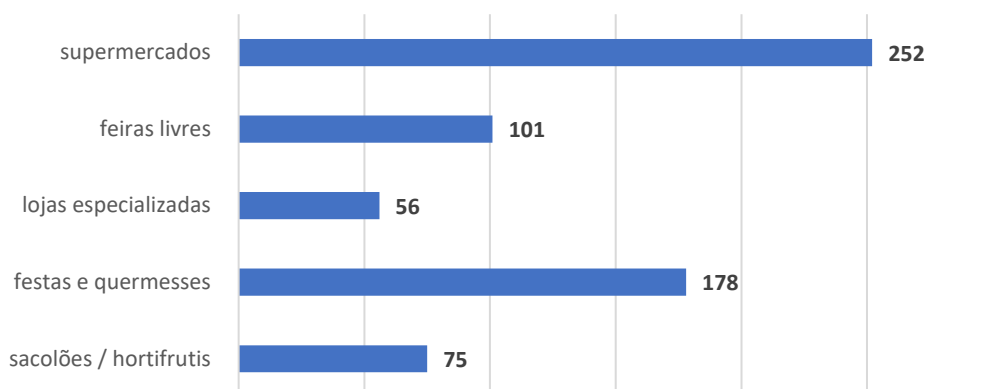


Base: 297 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Em que local(is) você costuma comprar essas comidas típicas de época?

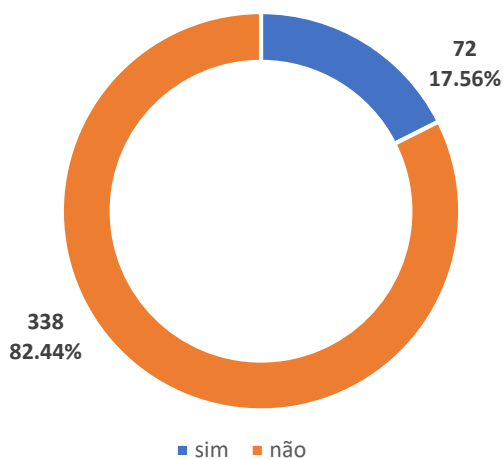
(obs.: permitia apontar mais de uma alternativa)



Base: 297 entrevistados

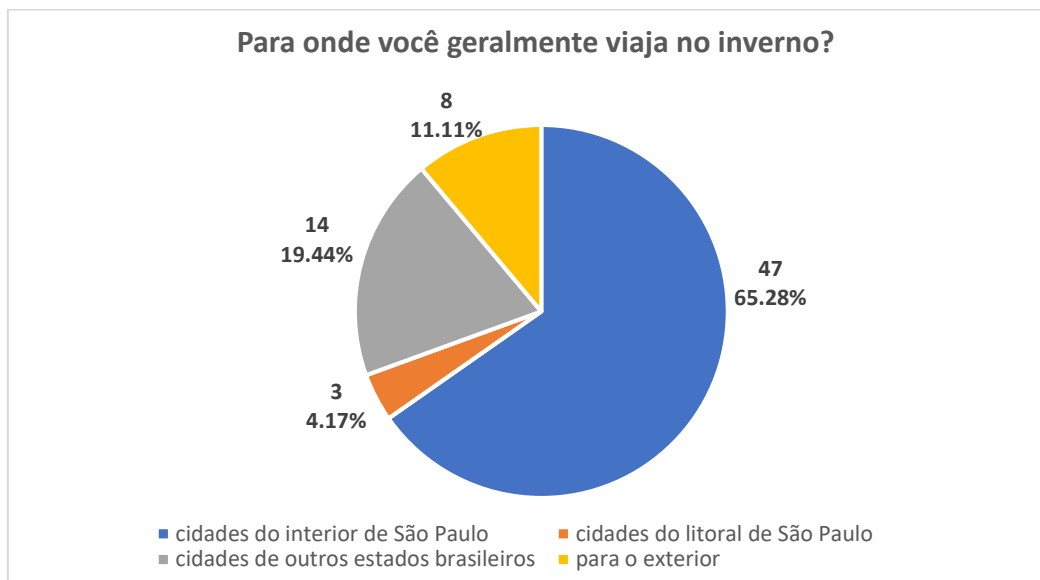
Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Você costuma viajar para algum destino de inverno?



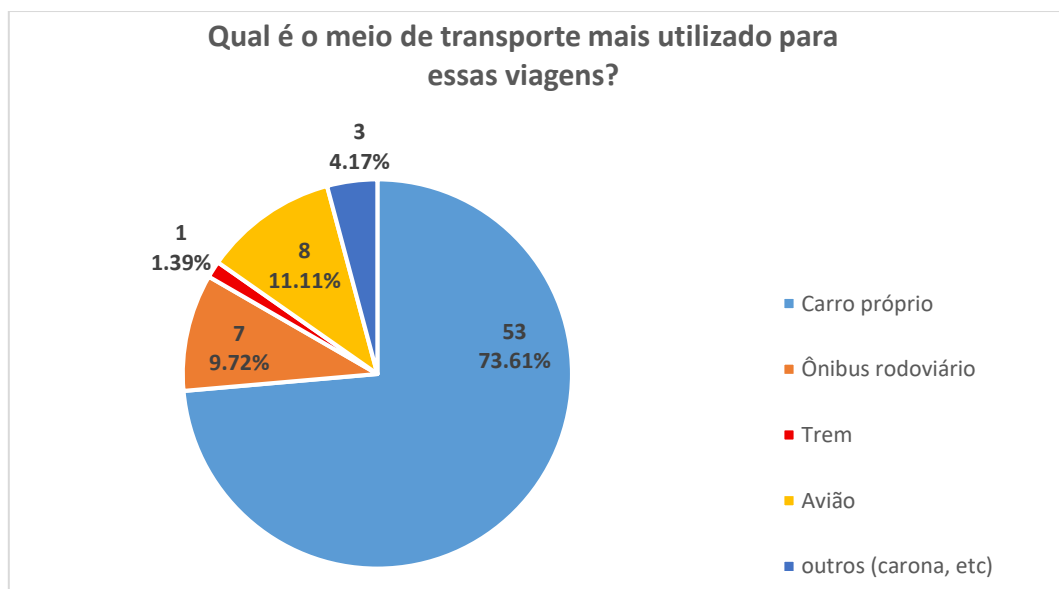
Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



Base: 72 entrevistados

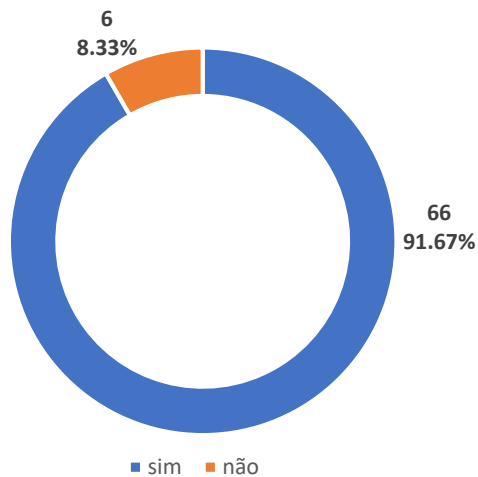
Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



Base: 72 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Você costuma pesquisar preços antes de viajar?

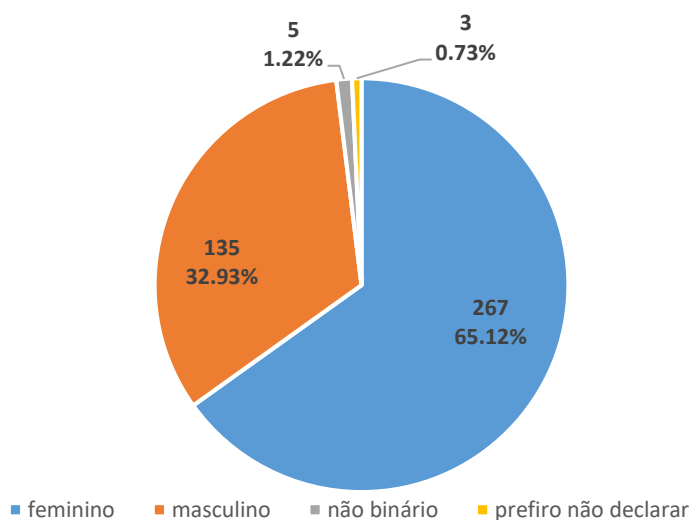


Base: 72 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

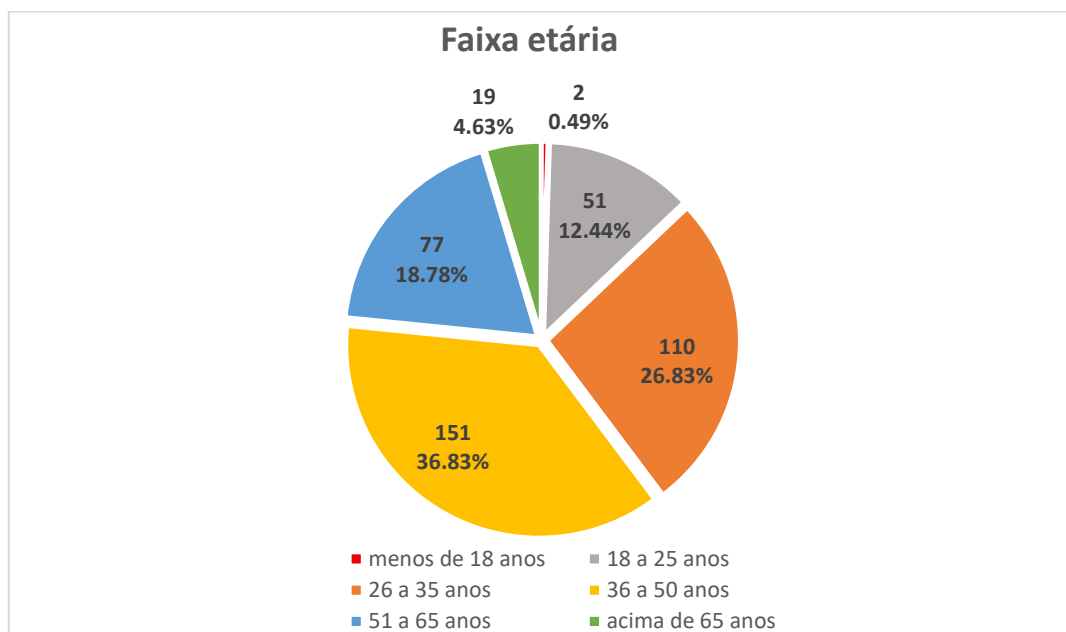
Perfil do Entrevistado

Sexo



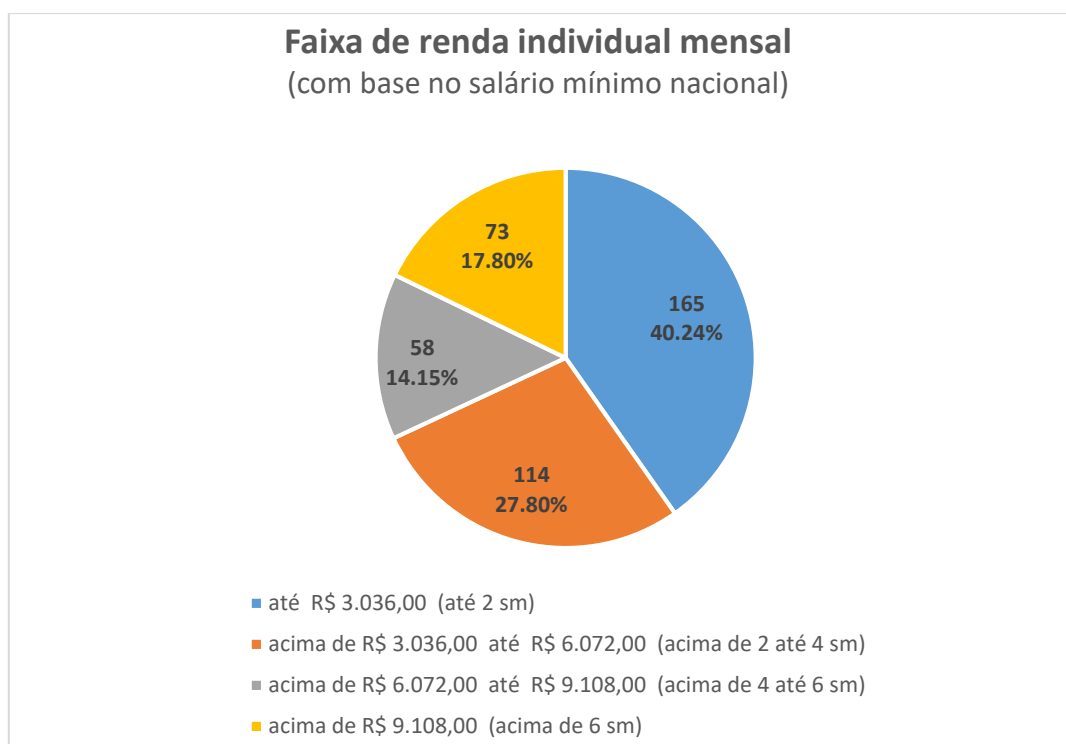
Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



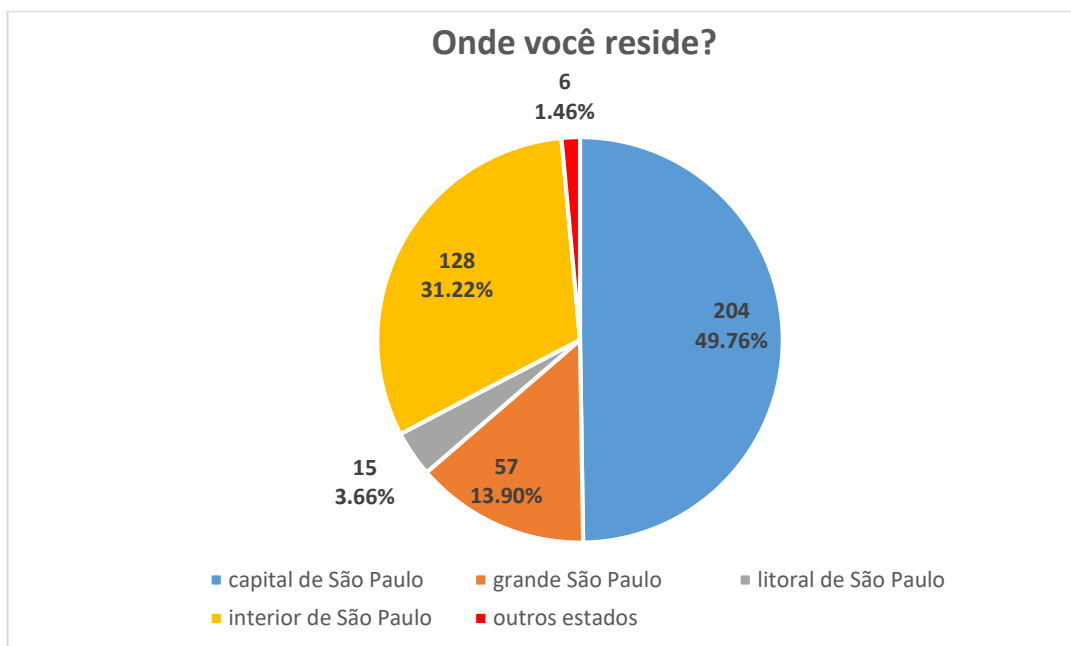
Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP



Base: 410 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - DEP - Procon-SP

Análise dos Resultados

A maioria dos entrevistados declararam que compram roupas, agasalhos, bebidas e alimentos específicos para a estação de inverno, bem como, costumam comprar medicamentos e vacinas.

Quando indagamos se o consumidor já se endividou em função da compra dos produtos e/ou contratações de serviços comercializados no inverno, 24,39% (100) informaram que sim.

36,10% (148) da amostra informaram que tem o hábito de frequentar festas e/ou eventos de inverno. Sendo que a maioria desses frequentam festas juninas e quermesses em igrejas e centros religiosos.

Questionamos se o consumidor conhece os critérios e condições para pagamento de meio entrada para as festas e/ou eventos, 80,41% (119) declararam que sim.

11,49% (17) informaram que já tiveram problemas de consumo relacionados às festas e/ou eventos de inverno. Os problemas mais apontados foram: pagamento de meia entrada; exigência de consumação mínima; perda de comanda; falta de informação prévia sobre taxa de couvert artístico; falta de informação sobre o cardápio / tabela de preços na entrada do estabelecimento; recusa ou dificuldade para reembolso de evento cancelado ou alterado; cobrança de taxas extras para entrega de convites / ingressos.

64,71% (11) dos que tiveram problemas informaram que conseguiram resolver. 36,36% (4) destes entrevistados resolveram direto com a empresa; 36,36% (4) via redes sociais e plataformas como o “reclame aqui”; 18,18% (2) por intermédio do Procon ou outro órgão oficial de defesa do consumidor e 9,09% (1) via justiça comum e/ou juizados.

A maioria dos que não resolveram o problema alegou que não sabia como resolver.

72,44% (297) dos entrevistados costumam comprar alimentos e comidas típicas da época para festas juninas. 64,65% (192) desses entrevistados costumam verificar as embalagens dos alimentos de época, tais como: validade; composição, alergênicos, teores de sódio, açúcar e gordura; instruções de uso, preparo e conservação.

Os locais mais citados onde o consumidor mais costuma comprar as comidas típicas são os supermercados, festas, quermesses e feiras livres.

Quando indagamos se costumam viajar para algum destino de inverno, a maioria disse que não, 82,44% (338).

Perguntamos aos que viajam no inverno (72), para onde geralmente vão e qual é o meio de transporte mais utilizado, a maioria apontou para cidades do interior de São Paulo e carro próprio, respectivamente.

A grande maioria dos que viajam, 91,67% (66), costumam pesquisar preços antes de viajar.

Dentro da amostra obtida pelo site do Procon-SP, verificamos que a maioria dos entrevistados tem o seguinte perfil:

- sexo feminino, 65,12% (267);
- tem entre 26 e 50 anos, 63,66% (261);
- ganha até 4 salários mínimos, 68,04% (279);
- reside na capital de São Paulo, 49,76% (204).

Orientações Importantes

A lei da **meia-entrada** no Brasil garante um desconto de 50% em eventos culturais e esportivos para determinados grupos, sendo regulamentada pela Lei Federal nº 12.933/2013¹. Esta lei abrange estudantes, idosos (pessoas com 60 anos ou mais), pessoas com deficiência (incluindo seu acompanhante, quando necessário) e jovens entre 15 e 29 anos de baixa renda, inscrito no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal e cuja renda familiar mensal seja de até dois salários mínimos.

Os estabelecimentos são obrigados a destinar 40% do total de ingressos para a meia-entrada.

O benefício previsto não será cumulativo com quaisquer outras promoções e convênios e, também, não se aplica ao valor dos serviços adicionais eventualmente oferecidos em camarotes, áreas e cadeiras especiais.

No Estado de São Paulo, a meia-entrada para estudantes em eventos esportivos e culturais já estava garantida desde 13/05/1992, com a Lei Estadual 7.844.

Em alguns estados e municípios, a meia-entrada também é estendida aos profissionais de educação. Por exemplo, em São Paulo, a Lei Estadual nº 10.858/2001² concede meia-entrada a professores das redes públicas estadual e municipal.

A **consumação mínima** é uma prática que consiste em um estabelecimento (bar, restaurante, casa noturna e outros) impor valor mínimo de consumo, devendo ser pago mesmo se não consumido. É considerada abusiva e proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), de acordo com o artigo 39, inciso I. No caso do Estado de São Paulo, há proibição por meio da Lei Estadual nº 17.832/2023³.

Muitas casas noturnas entregam ao consumidor, logo na entrada, uma comanda para anotação dos itens consumidos. Conforme o estabelecimento, a comanda deve ficar sob a responsabilidade do consumidor, que, no momento da saída, deve entregá-la ao caixa para efetuar o pagamento. A cobrança de multa por **perda da comanda**, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, é considerada uma prática abusiva. A responsabilidade pelo controle é do fornecedor e não deve ser transferida ao consumidor. Cabe ao estabelecimento registrar e controlar todos os itens consumidos pelo cliente. Dessa forma, se o consumidor extraviar a comanda não deve ser punido com multa. Só pode ser cobrado do valor referente ao que efetivamente consumiu.

¹ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12933.htm

² <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2001/lei-10858-31.08.2001.html>

³ <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/lei/2023/lei-17832-01.11.2023.html>



A **falta de informação prévia sobre a cobrança de couvert artístico** em bares e restaurantes é considerada uma prática abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor. O estabelecimento deve informar de forma clara e ostensiva, antes do consumo, a existência e o valor da taxa de couvert, além de deixar claro que o pagamento é opcional e pode ser recusado pelo cliente.

A **falta de informação sobre o cardápio e tabela de preços na entrada de um estabelecimento** é uma infração que pode gerar multas e outras penalidades para o estabelecimento. O Código de Defesa do Consumidor garante o direito à informação clara e precisa sobre preços e produtos, e a ausência dessa informação na entrada é considerada uma prática abusiva.

Caso seja cancelado o evento, o consumidor tem direito ao reembolso total do valor pago, incluindo taxas e encargos.

Se a data, local ou atrações do evento forem alterados de forma substancial, o consumidor também tem direito ao reembolso.

O organizador do evento deve informar claramente a política de reembolso e realizar o estorno em tempo hábil.

A Fundação Procon/SP firma o entendimento, por meio da Norma Institucional Procon-SP nº 114 de 06/09/2024, sobre a obrigatoriedade dos fornecedores que realizam a intermediação para venda de ingressos on-line de informar aos consumidores, de maneira clara, precisa, objetiva e ostensiva, a respeito do valor total da compra do ingresso, com destaque para a cobrança da **taxa de conveniência** e o motivo desta remuneração, a qual deve ser disponibilizada no momento da oferta do ingresso, constituindo infração ao direito à informação a não observância deste procedimento.

No tocante à bilheteria física, é dever do fornecedor manter a venda de ingressos de forma presencial, bem como o de informar sobre a sua localização e dias e horários de funcionamento. Por sua vez, constitui prática abusiva a inexistência pontos de venda para a compra de ingressos de forma pessoal, de maneira que o consumidor seja compelido a adquirir ingressos mediante o pagamento de taxa de conveniência.



Incorre também em prática abusiva a conduta do fornecedor em disponibilizar os melhores lugares do evento exclusivamente para a venda pela internet, condicionado a cobrança de taxa de conveniência, cerceando o mesmo direito de escolha aos consumidores que desejam adquiri-los presencialmente, o respectivo ingresso em bilheteria.

Núcleo de Pesquisas – DEP – PROCON-SP – 07/07/2025