

Relatório sobre consulta virtual 35 Anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Em um questionário que buscou avaliar o nível de conhecimento dos consumidores sobre o **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, comemorando 35 anos de aprovação. Ele foi elaborado e aplicado pelo Colegiado Nacional de Procons Estaduais entre os dias 2 e 9 de setembro de 2025, contando com 1.252 participantes. Este relatório estará dividido em blocos, conforme as 14 perguntas previstas no questionário: **1) Percepções sobre o CDC; 2) Problemas em relações de consumo; 3) Percepção sobre atuação dos Procons; 4) Busca de ajuda em canais digitais; 5) Perfil dos participantes.**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Com seus 35 anos, o **CDC** se estabeleceu como um pilar essencial na relação entre empresas e clientes, garantindo que os direitos dos consumidores sejam respeitados, as práticas comerciais abusivas sejam coibidas e que a transparência e a segurança nas transações sejam priorizadas.

Ele se mostra uma ferramenta de grande importância, especialmente quando consideramos que a maioria dos consumidores já enfrentou algum problema ao adquirir um produto ou serviço nos últimos dois anos. Além disso, o Código empodera o cidadão para buscar seus direitos e ajuda a construir uma cultura de consumo mais consciente. É um instrumento vital para a prevenção e resolução de conflitos, garantindo que o consumidor, mesmo diante das complexidades do mercado, não esteja desamparado.

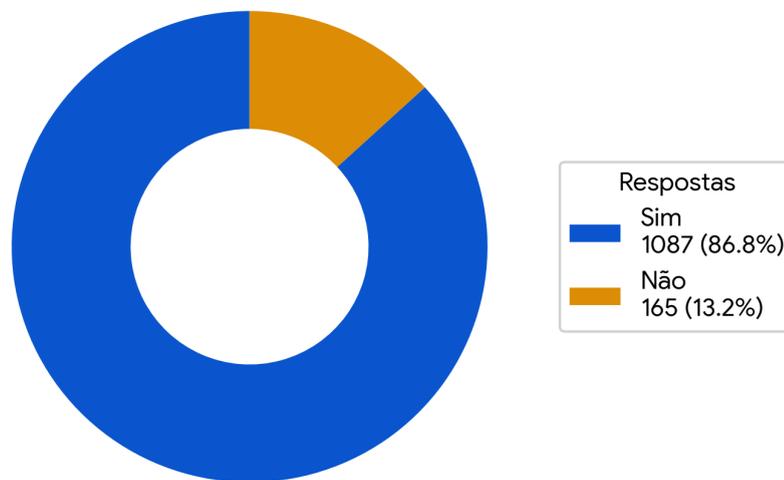
O Colegiado

Criado em maio de 2025, o Colegiado Nacional de Procons Estaduais tem o objetivo de fortalecer o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Em atuação com demais entidades, busca o desenvolvimento uma política nacional de defesa do consumidor. O grupo representa os órgãos estaduais e municipais, buscando aprimorar o atendimento ao público e promover um ambiente mais equilibrado e seguro entre consumidores e fornecedores.

1) Percepções sobre o CDC

Conhecimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC): Dos 1.252 participantes, uma vasta maioria, 86,8% (1.087 pessoas), afirmou conhecer o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Apenas 13,2% (165 pessoas) declararam não ter conhecimento sobre o tema.

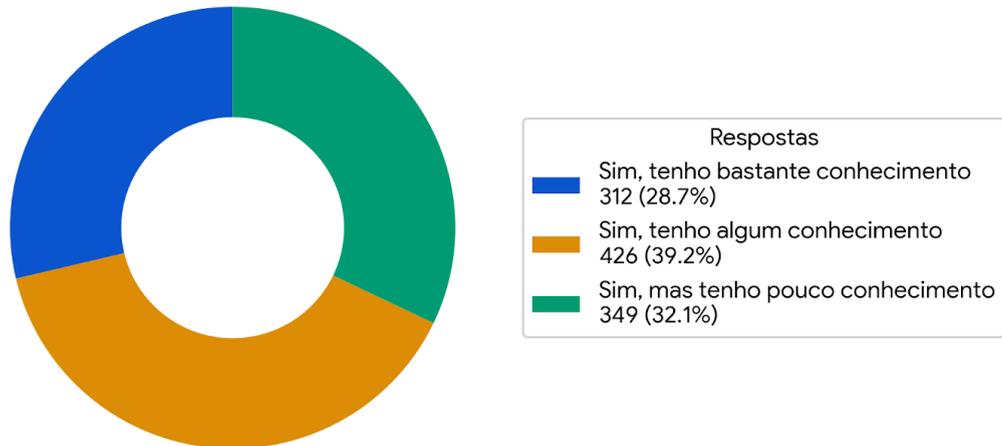
Você conhece o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?



Total de participantes: 1252

Grau de Conhecimento do CDC: Entre os que conhecem o CDC, 1.087 pessoas, as respostas sobre o nível de conhecimento variam. A maior parte (39,2% ou 426 participantes) tem "algum conhecimento", enquanto 32,1% (349 pessoas) afirmam ter "pouco conhecimento". Uma parcela significativa, 28,7% (312 participantes), declara ter "bastante conhecimento" sobre o código.

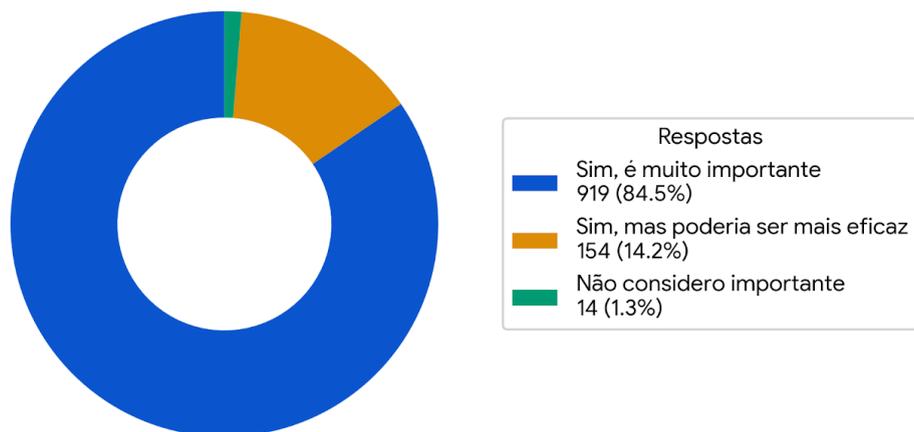
Em relação ao grau de conhecimento de quem respondeu já conhecer o CDC:



Total de participantes: 1087

Importância do CDC para a Proteção do Consumidor: A grande maioria dos 1.087 participantes que conhecem o CDC o considera importante para a proteção do consumidor no Brasil. Cerca de 84,5% (919 pessoas) o avaliam como "muito importante". Por outro lado, 14,2% (154 pessoas) acreditam que ele "poderia ser mais eficaz" e apenas 1,3% (14 pessoas) não o consideram importante.

Considerando quem já conhece o CDC, você avalia que ele é importante para proteger os consumidores no Brasil?

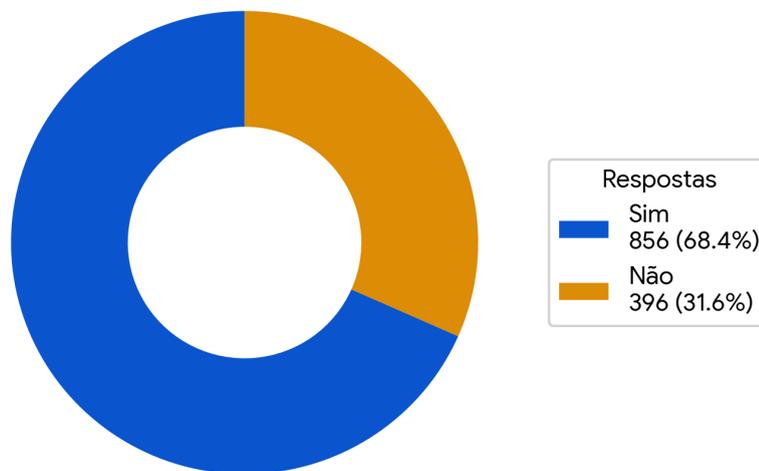


Total de participantes: 1087

2) Problemas em relações de consumo

Problemas de Compra nos Últimos 2 Anos: Entre os 1.252 participantes da pesquisa, 68,4% (856 pessoas) afirmaram já ter tido algum problema ao comprar um produto ou serviço nos últimos dois anos. Em contraste, 31,6% (396 pessoas) não enfrentaram nenhuma dificuldade.

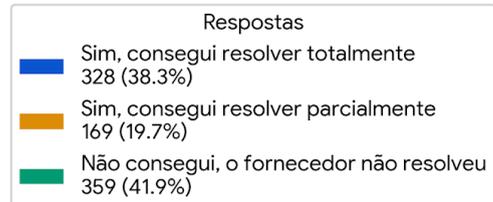
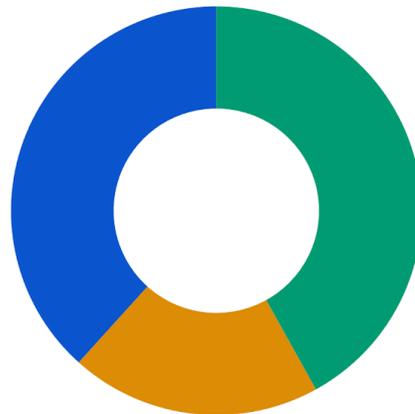
Você já teve algum problema ao comprar um produto ou serviço nos últimos 2 anos?



Total de participantes: 1252

Resolução Direta com a Empresa/Fornecedor: De um total de 856 participantes que relataram problemas, 38,3% (328 pessoas) conseguiram resolver o problema totalmente com a empresa ou fornecedor. Além disso, 19,7% (169 pessoas) resolveram apenas parcialmente e 41,9% (359 pessoas) não conseguiram resolver a questão diretamente.

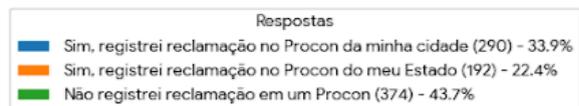
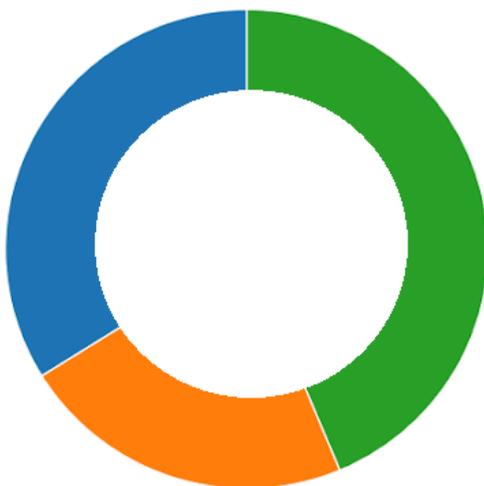
Considerando quem já teve problemas nos últimos 2 anos:
você conseguiu resolver diretamente com a empresa/fornecedor?



Total de participantes: 856

Recurso ao Procon: Dos 856 participantes que tiveram problemas, 33,9% (290 pessoas) registraram uma reclamação no Procon da sua cidade. Outros 22,4% (192 pessoas) recorreram ao Procon do seu estado, e 43,7% (374 pessoas) não registraram reclamação em um Procon.

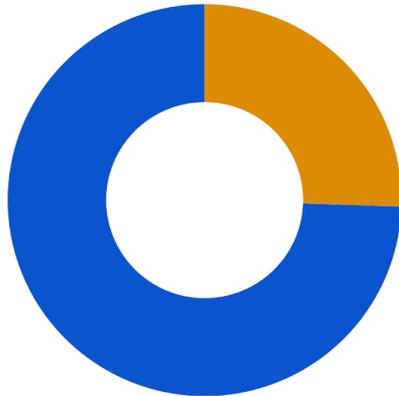
Considerando quem já teve problemas nos últimos 2 anos:
quando você teve problema ao comprar um produto ou serviço,
você recorreu ao Procon?



Total de respondentes: 856

Resolução do Problema Após o Recurso ao Procon: Analisando os 482 participantes que recorreram ao Procon, 74,5% (359 pessoas) conseguiram que o fornecedor resolvesse o problema. No entanto, 25,5% (123 pessoas) não obtiveram uma resolução mesmo após o registro da reclamação.

Considerando quem já utilizou os serviços do Procon:
após registrar sua reclamação no Procon,
você considera que ele foi eficiente?



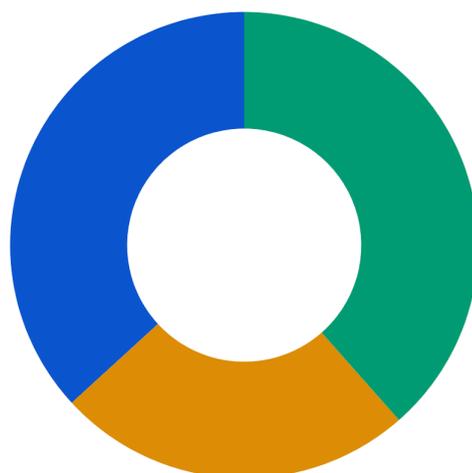
Respostas	
■ Sim, o fornecedor resolveu o meu problema	359 (74.5%)
■ Não, o fornecedor não resolveu o meu problema	123 (25.5%)

Total de participantes: 482

3) Percepção sobre atuação dos Procons

Frequência de Uso dos Serviços do Procon: Entre os 1.252 participantes da pesquisa, a utilização dos serviços do Procon varia. A maioria, 61,5% (770 pessoas), já utilizou os serviços. Uma parcela considerável (36,8% ou 461 pessoas) utilizou mais de uma vez, enquanto 24,7% (309 pessoas) utilizaram apenas uma vez.

Quantas vezes você já utilizou os serviços do Procon?

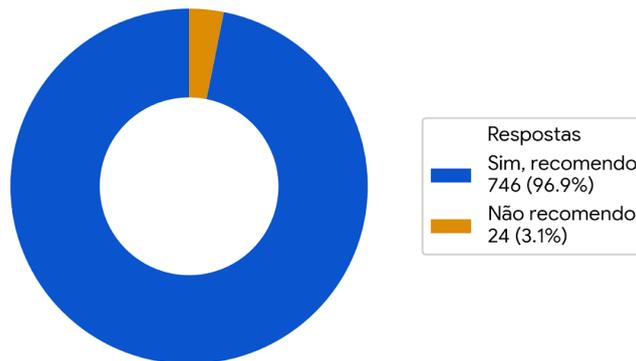


Respostas	
■ Mais de uma vez	461 (36.8%)
■ 1 vez	309 (24.7%)
■ Nenhuma	482 (38.5%)

Total de participantes: 1252

Recomendação do Procon: Considerando os 770 participantes que já utilizaram os serviços do Procon, a maioria absoluta, 96,9% (746 pessoas), os recomendaria. Apenas 3,1% (24 pessoas) não recomendaria os serviços do Procon a outras pessoas.

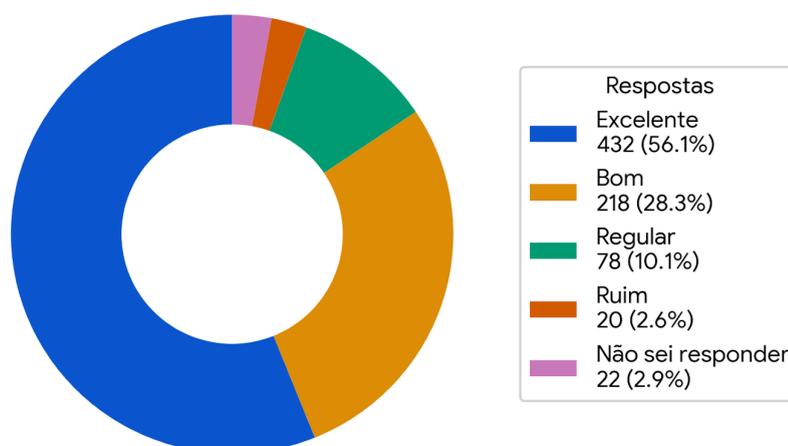
Considerando quem já utilizou os serviços do Procon:
Você recomendaria familiares, amigos ou outras pessoas a procurar o Procon caso tenham problemas enquanto consumidores?



Total de participantes: 770

Avaliação do Atendimento do Procon: Entre os 770 que já utilizaram o Procon, a percepção sobre o atendimento é predominantemente positiva. Cerca de 56,1% (432 pessoas) o consideram "Excelente" e 28,3% (218 pessoas) o avaliam como "Bom". Apenas 10,1% (78 pessoas) o consideram "Regular" e 2,6% (20 pessoas) o classificam como "Ruim".

Considerando quem já utilizou os serviços do Procon:
Como você avalia o atendimento do Procon?

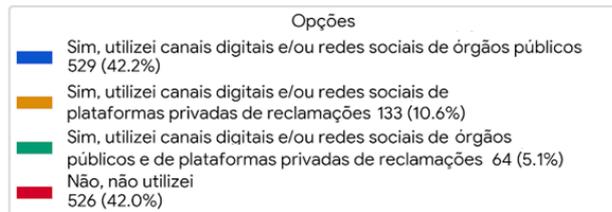
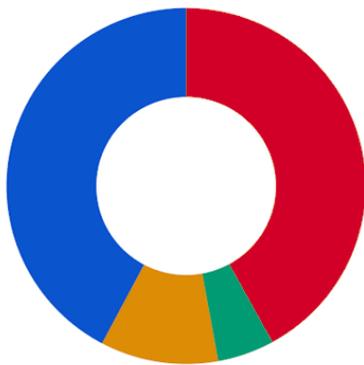


Total de participantes: 770

4) Busca de ajuda em canais digitais

Busca de Ajuda em Canais Digitais: Dos 1.252 participantes, 42,2% (529 pessoas) buscaram ajuda em canais digitais de órgãos públicos, enquanto 10,6% (133 pessoas) utilizaram plataformas privadas. Uma parcela de 5,1% (64 pessoas) utilizou ambos os tipos de canais, e 42,0% (526 pessoas) não utilizaram nenhum canal digital.

Você já buscou ajuda em canais digitais ou redes sociais?

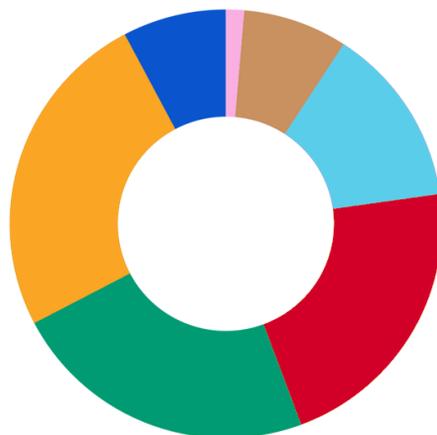


Total de participantes: 1252

5) Perfil dos participantes

Distribuição por Idade: A distribuição por idade dos 1.252 participantes mostra que a maioria se encontra nas faixas etárias de 21 a 50 anos, que representa 69,5% (870 pessoas).

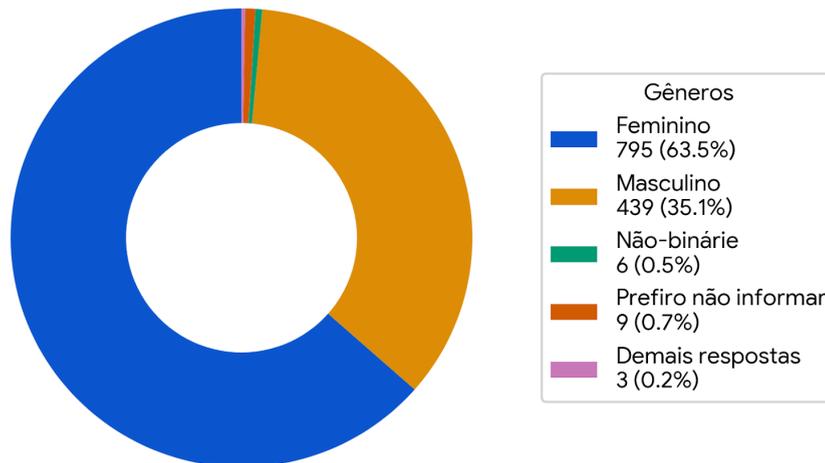
Qual a sua idade?



Total de participantes: 1252

Distribuição por Gênero: A pesquisa contou com a participação de 1.252 pessoas, sendo 63,5% (795) do sexo feminino e 35,1% (439) do sexo masculino.

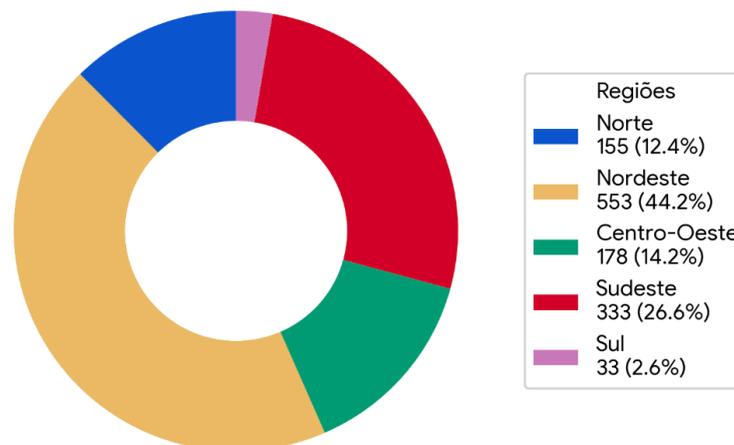
Qual o seu gênero?



Total de participantes: 1252

Distribuição por Região: Em relação à distribuição geográfica, a maior parte dos 1.252 participantes reside nas regiões Nordeste (44,2% ou 553 pessoas) e Sudeste (26,6% ou 333 pessoas). As regiões Centro-Oeste (14,2%), Norte (12,4%) e Sul (2,6%), completam a amostra.

Em relação à região onde a pessoa mora



Total de participantes: 1252