

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

O questionário e as respostas de participantes em São Paulo

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 - sendo 212 declarando residir no estado de São Paulo. 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.

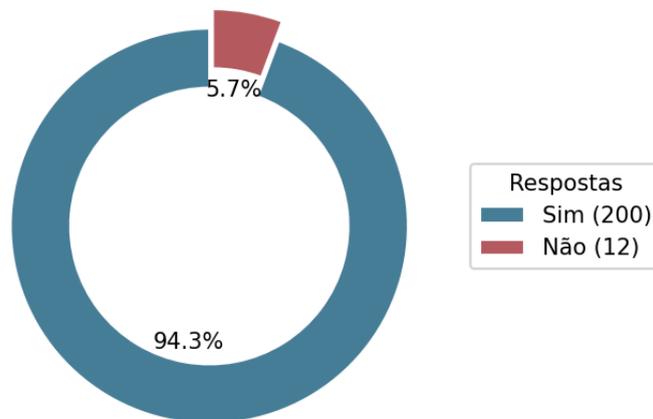
O Colegiado

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): Com base na pesquisa em São Paulo, uma grande maioria, 94,3% (200 pessoas), afirmou conhecer o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em contraste, apenas 5,7% (12 pessoas) declararam não ter conhecimento sobre o tema.

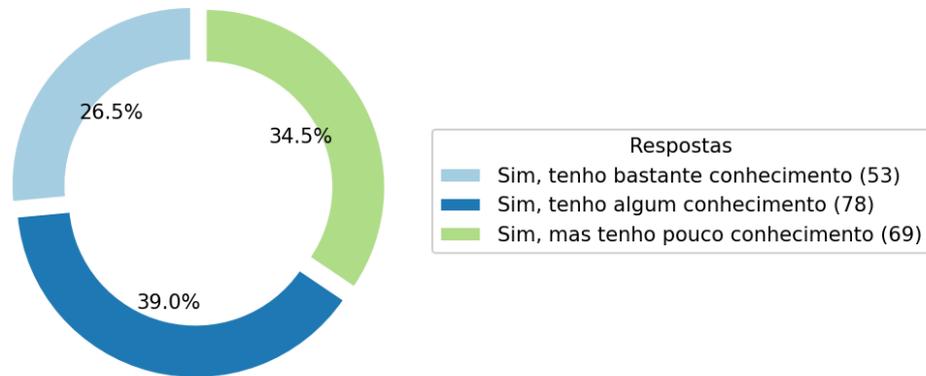
Você conhece o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?



Quantidade de participantes: 212

Grau de Conhecimento do CDC: Entre os 200 participantes de São Paulo que conhecem o CDC, as respostas sobre o nível de familiaridade com o código são variadas. A maior parte (39% ou 78 participantes) tem "algum conhecimento", enquanto 34,5% (69 pessoas) afirmam ter "pouco conhecimento". Uma parcela significativa, 26,5% (53 participantes), declara ter "bastante conhecimento" sobre o assunto.

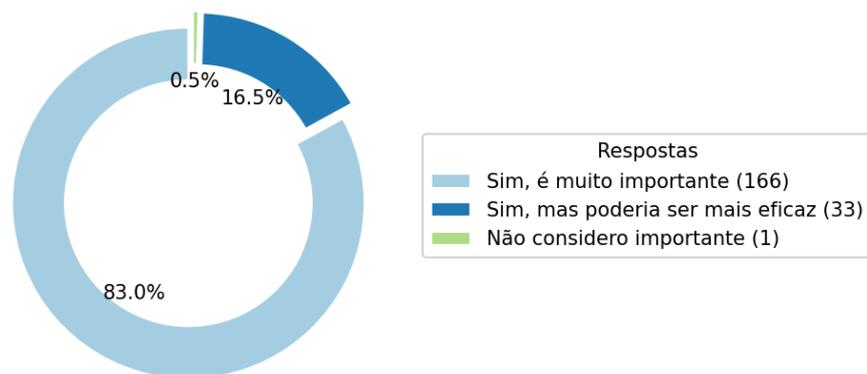
Grau de conhecimento de quem respondeu conhecer o CDC



Quantidade de participantes: 200

Importância do CDC para a Proteção do Consumidor: A grande maioria dos 200 participantes que conhecem o CDC o considera importante para a proteção do consumidor no Brasil. Cerca de 83% (166 pessoas) o avaliam como "muito importante". Em contraste, 16,5% (33 pessoas) acreditam que ele "poderia ser mais eficaz" e apenas 0,5% (1 pessoa) não o considera importante, mostrando uma percepção geral de relevância.

Você avalia que o CDC é importante para proteger os consumidores?

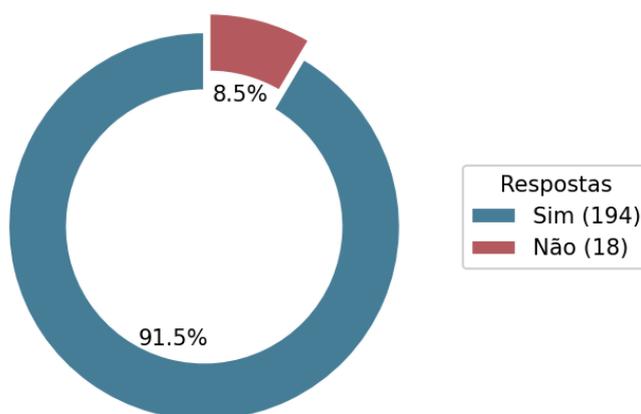


Quantidade de participantes: 200

2) Problemas em relações de consumo

Problemas de Compra nos Últimos 2 Anos: Entre os 212 participantes da pesquisa, 91,5% (194 pessoas) afirmaram já ter tido algum problema ao comprar um produto ou serviço nos últimos dois anos. Em contraste, 8,5% (18 pessoas) não enfrentaram nenhuma dificuldade. Esses dados destacam que a ocorrência de problemas de consumo é bastante comum entre os entrevistados.

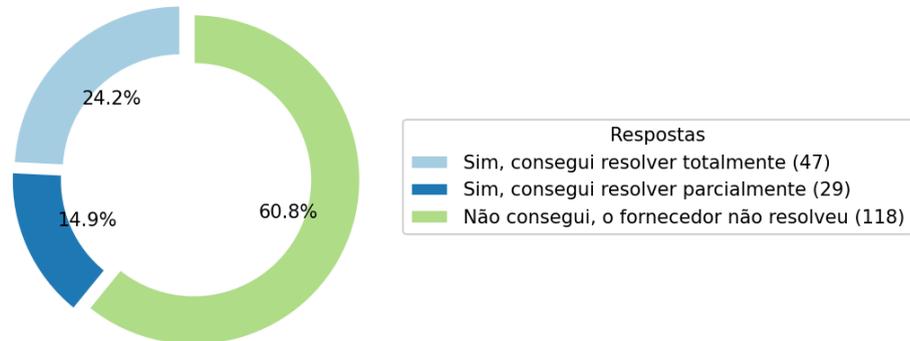
Você já teve algum problema com produtos ou serviços nos últimos 2 anos?



Quantidade de participantes: 212

Resolução Direta com a Empresa/Fornecedor: Dos 194 participantes que relataram problemas, apenas 24,2% (47 pessoas) conseguiram resolver a questão totalmente com a empresa ou fornecedor. Além disso, 14,9% (29 pessoas) resolveram parcialmente, e a maioria (60,8% ou 118 pessoas) não conseguiu resolver o problema diretamente. Isso sugere que a negociação direta com as empresas é frequentemente ineficaz.

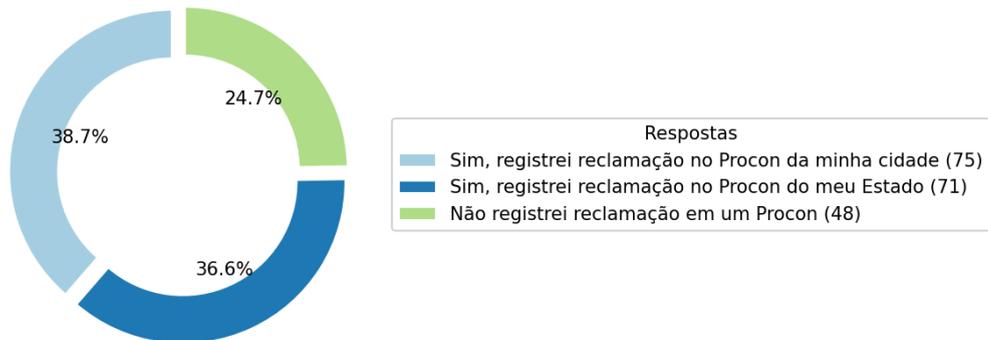
Você conseguiu resolver o problema diretamente com a empresa?



Quantidade de participantes: 194

Recurso ao Procon: Entre os 194 participantes que tiveram problemas, 38,7% (75 pessoas) registraram uma reclamação no Procon de sua cidade, e 36,6% (71 pessoas) recorreram ao Procon de seu estado. Uma parcela de 24,7% (48 pessoas) não registrou reclamação em um Procon. Isso demonstra que, embora o Procon seja um recurso conhecido, quase um quarto dos consumidores com problemas não o utiliza.

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



Quantidade de participantes: 194

Resolução do Problema Após o Recurso ao Procon: Analisando os 146 participantes que recorreram ao Procon, a maioria, 58,2% (85 pessoas), conseguiu que o fornecedor resolvesse o problema. No entanto, 41,8% (61 pessoas) não obtiveram uma resolução mesmo após o registro da reclamação, indicando que a intervenção do Procon não garante 100% de sucesso.

Considerando quem já recorreu ao Procon:
após registrar sua reclamação no Procon,
o fornecedor resolveu seu problema?

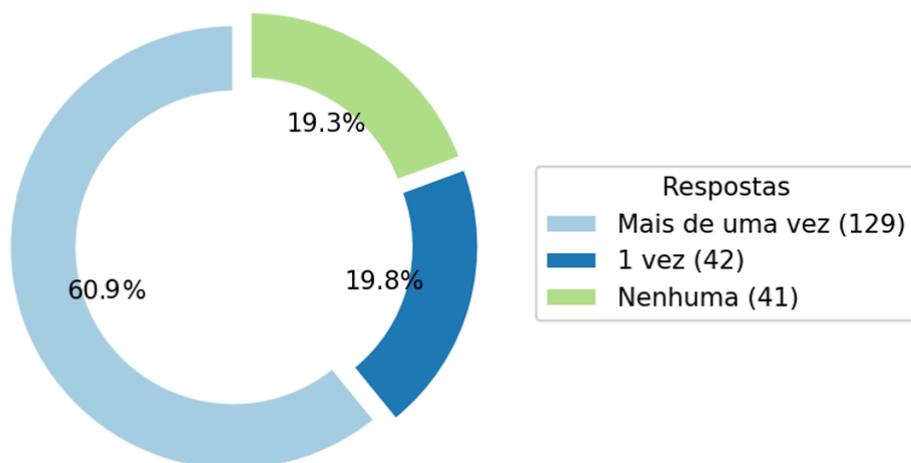


Quantidade de participantes: 146

3) Percepção sobre atuação dos Procons

Frequência de Uso dos Serviços do Procon: Entre os 212 participantes da pesquisa, a utilização dos serviços do Procon varia. A grande maioria, 80,7% (171 pessoas), já utilizou os serviços. Uma parcela considerável (60,9% ou 129 pessoas) utilizou mais de uma vez, enquanto 19,8% (42 pessoas) utilizaram apenas uma vez.

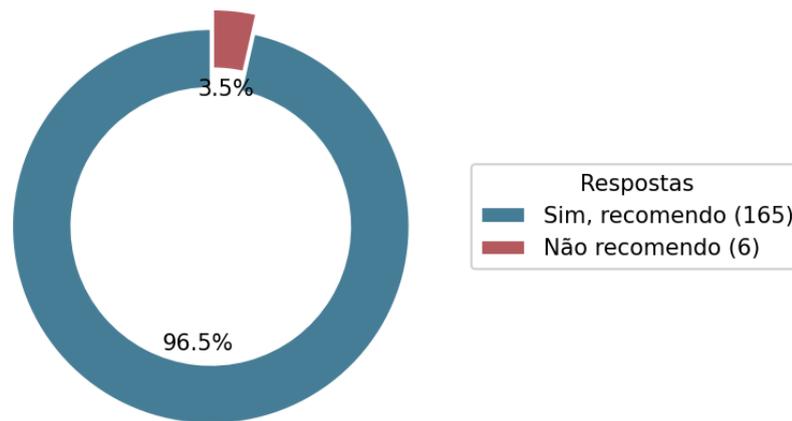
Quantas vezes você já utilizou os serviços do Procon?



Quantidade de participantes: 212

Recomendação do Procon: Entre os 171 participantes que já utilizaram os serviços do Procon, a maioria absoluta, 96,5% (165), os recomendaria. Apenas 3,5% (6 pessoas) não recomendariam os serviços, o que reflete uma alta satisfação geral com o serviço prestado.

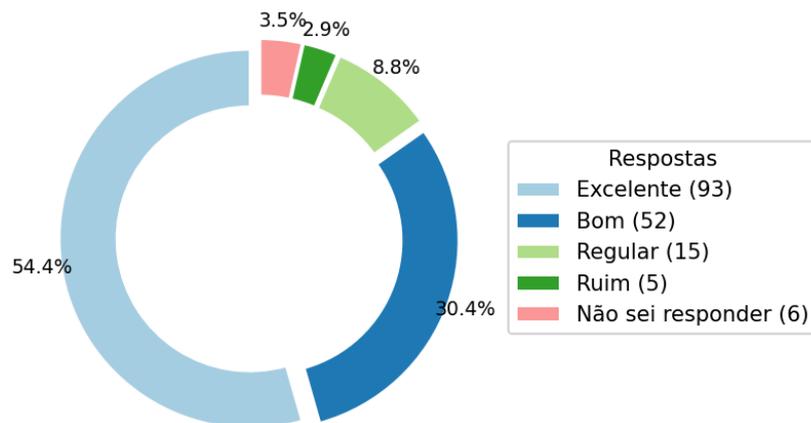
Considerando quem já utilizou os serviços do Procon:
você recomendaria familiares, amigos ou outras pessoas
a procurar o Procon caso tenham problemas?



Quantidade de participantes: 171

Avaliação do Atendimento do Procon: A percepção sobre o atendimento é predominantemente positiva. Cerca de 54,4% (93 pessoas) o consideram "Excelente" e 30,4% (52 pessoas) o avaliam como "Bom". Apenas 8,8% (15 pessoas) o consideram "Regular" e 2,9% (5 pessoas) o classificam como "Ruim".

Como você avalia o atendimento do Procon?

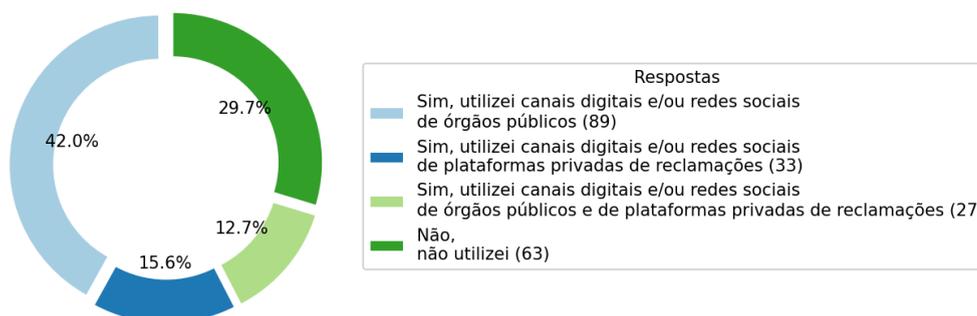


Quantidade de participantes: 171

4) Busca de ajuda em canais digitais

Busca de Ajuda em Canais Digitais: Dos 212 participantes, 42% (89 pessoas) buscaram ajuda em canais digitais de órgãos públicos, enquanto 15,6% (33 pessoas) utilizaram plataformas privadas. Uma parcela de 12,7% (27 pessoas) utilizou ambos os tipos de canais, e 29,7% (63 pessoas) não utilizaram nenhum canal digital.

Você já buscou ajuda em canais digitais ou redes sociais?

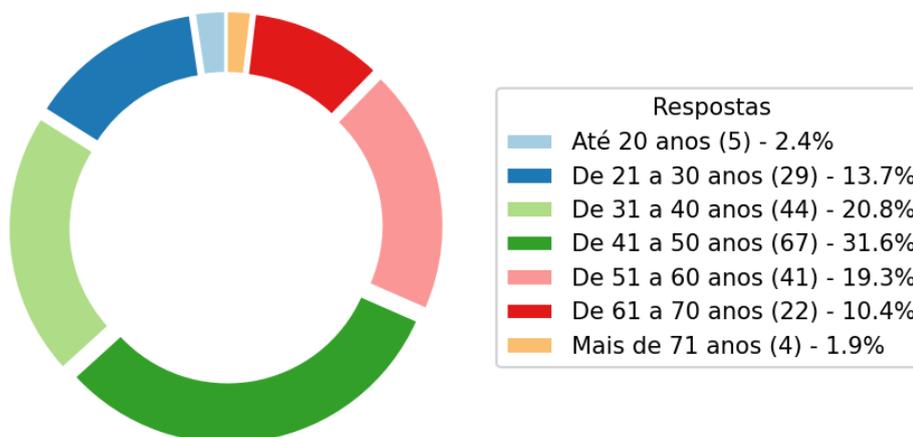


Quantidade de participantes: 212

5) Perfil dos participantes

Distribuição por Idade: A distribuição por idade dos 212 participantes mostra que a maioria está nas faixas etárias de 31 a 60 anos (71,7% ou 152 pessoas), enquanto as de "até 20 anos" (2,4%) e "mais de 71 anos" (1,9%) são as menos representativas.

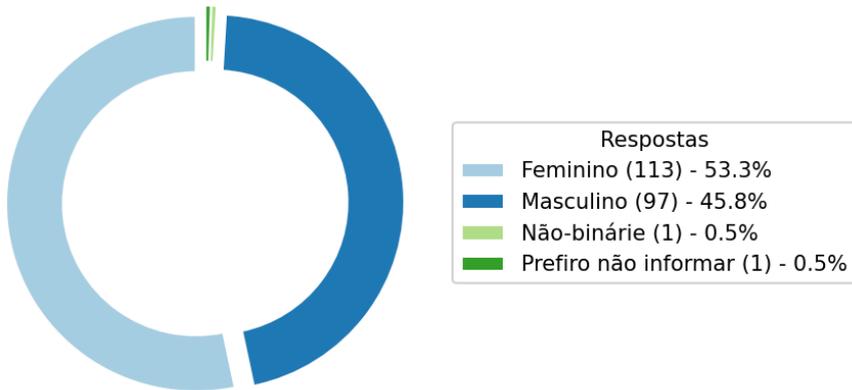
Qual a sua idade?



Quantidade de participantes: 212

Distribuição por Gênero: A pesquisa contou com a participação de 212 pessoas, sendo 53,3% (113) do sexo feminino e 45,8% (97) do sexo masculino.

Qual o seu gênero?



Quantidade de participantes: 212