



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 de março faz 35 anos que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) entrou em vigor, seis meses após a sanção da lei que estabeleceu o CDC. Essas datas são fundamentais para a educação consumerista no Brasil, e o Procon-SP atua como o principal pilar de orientação, educação e fiscalização para garantia desses direitos.

O Procon-SP, Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, é a instituição pioneira na defesa do consumidor no Brasil, atuando desde 1976, antes mesmo da existência do CDC. Neste ano o Procon-SP completa 50 anos. Sua importância no aniversário do CDC e no Dia do Consumidor inclui:

- **Ações Educativas:** educa os consumidores a conhecerem seus direitos, por meio de pesquisas, palestras, cartilhas, etc.
- **Fiscalização e Autuação:** fiscaliza estabelecimentos comerciais e virtuais para garantir o cumprimento do CDC, aplicando penalidades em caso de descumprimento.
- **Atendimento Móvel:** leva orientação, de forma itinerante (Procon Móvel), para facilitar o acesso dos cidadãos à defesa de seus direitos.

Em resumo, o aniversário do CDC e o Dia do Consumidor servem como momentos de reafirmação de direitos, e o Procon-SP atua para transformar esses direitos jurídicos em práticas do dia a dia, construindo um mercado mais justo e transparente.

Pensando nisso, o Núcleo de Pesquisas da Diretoria de Estudos e Pesquisas da Fundação Procon-SP elaborou pesquisa com os consumidores, com objetivo de avaliar o nível de conhecimento da população sobre o Código de Defesa do Consumidor e os direitos garantidos nas relações de consumo.

A consulta tem como objetivo verificar se o consumidor conhece o CDC, compreende suas principais garantias legais e sabe como utilizá-las no dia a dia, especialmente em situações envolvendo compras, contratação de serviços, trocas, cancelamentos e registro de reclamações. Em sua segunda edição, neste formato, também permite comparar os resultados com os dados obtidos anteriormente.

Os resultados serão usados para embasar o planejamento de futuras ações do órgão, como campanhas educativas, atividades de orientação ao consumidor e aprimoramento dos serviços de atendimento, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e para relações de consumo mais equilibradas e transparentes.

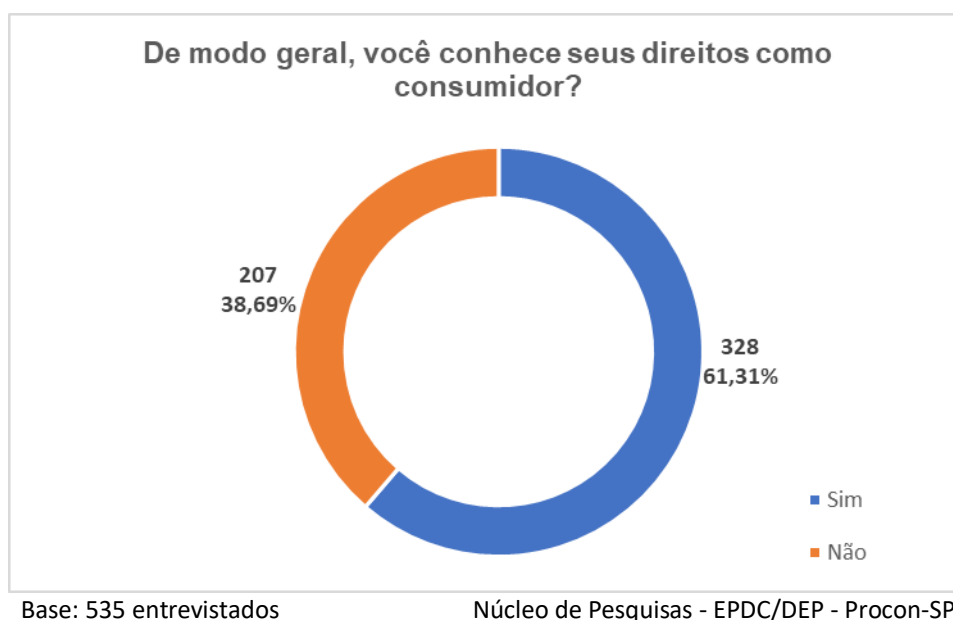


Metodologia

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 20 a 30/01/26. Responderam espontaneamente ao questionário 535 pessoas.

Resultados

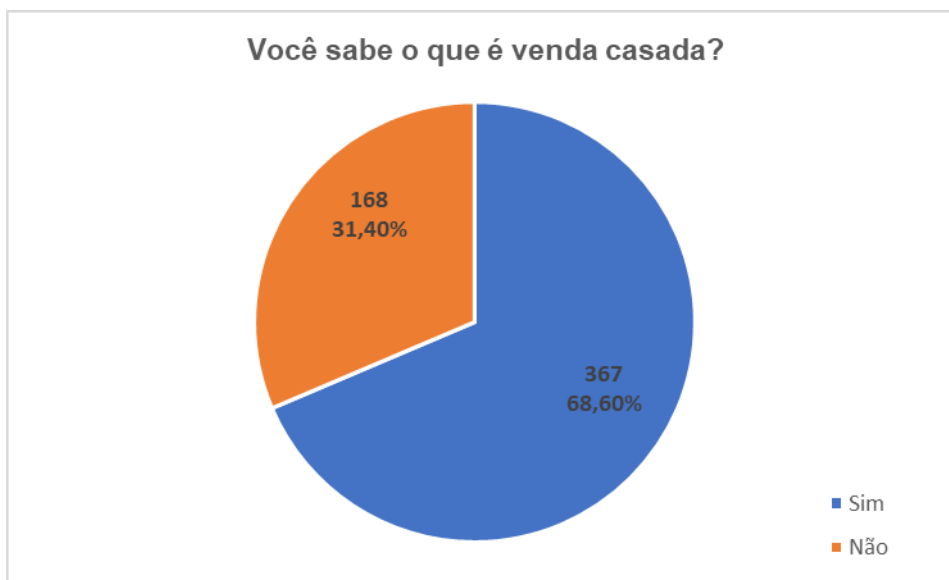
Inicialmente questionamos às 535 pessoas que responderam à pesquisa se conhecem seus direitos como consumidor: 61,31% (328) declararam que sim.



Em seguida, questionamos aos entrevistados conceitos básicos do Código de Defesa do Consumidor. Em cada questão respondida era apresentada ao participante uma explicação sobre aquele tema, com o objetivo de aumentar o nível de entendimento, sendo, portanto, ao mesmo tempo uma consulta e uma ação educativa.

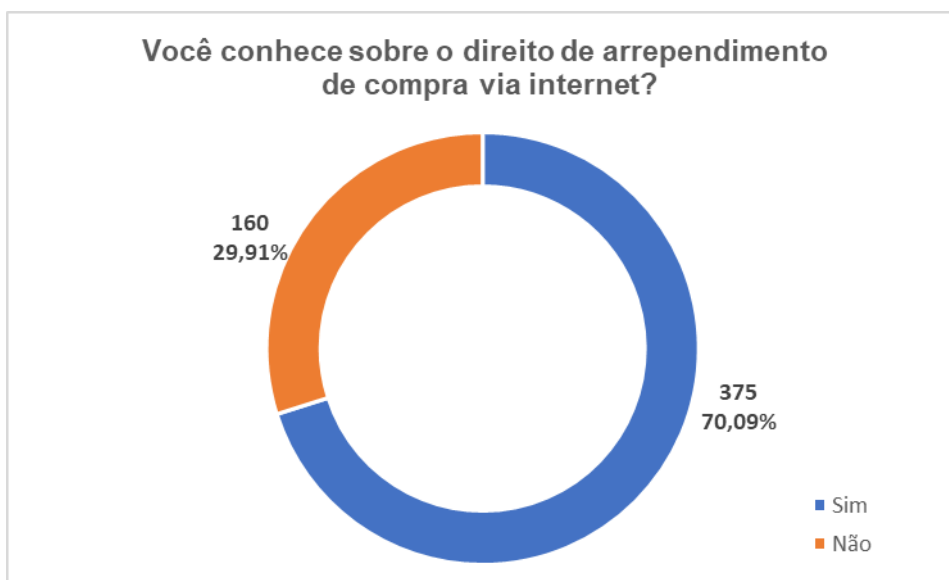


Conhecimento CDC na Percepção do Consumidor



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

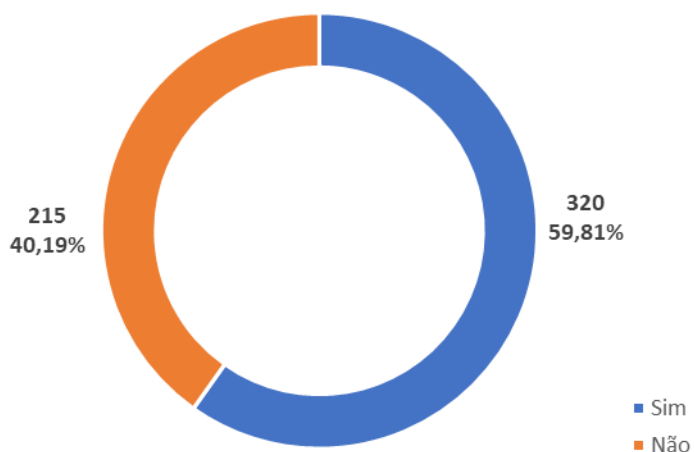


Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



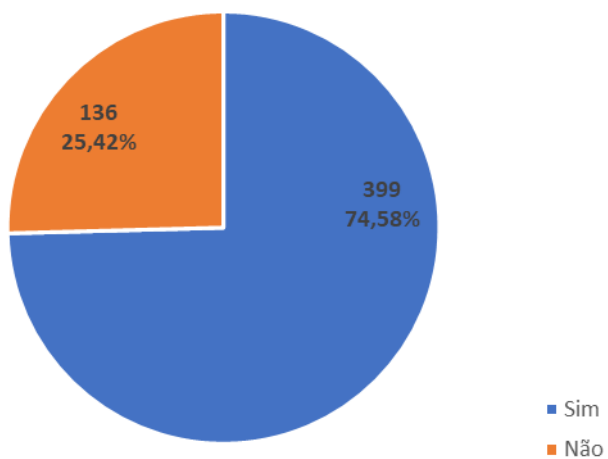
Você entende o que é garantia legal?



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Você sabe o que é garantia estendida?

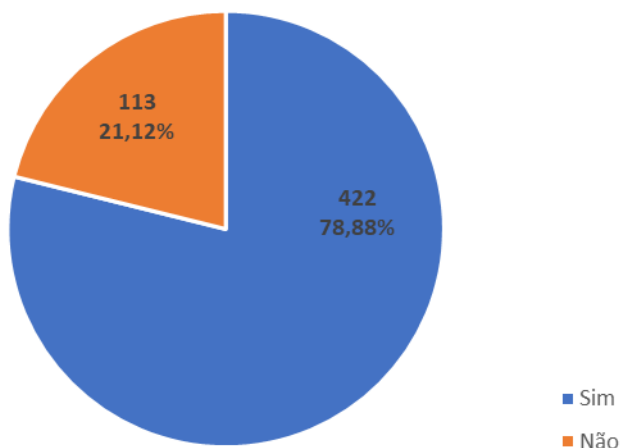


Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



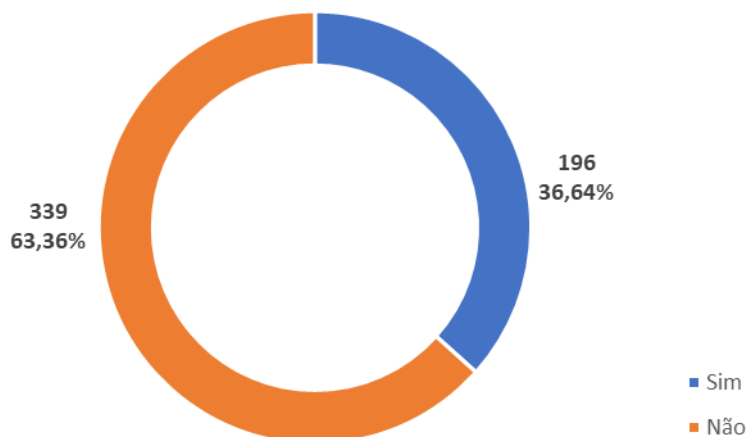
Você sabe o que é publicidade enganosa?



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Você consegue identificar uma cláusula abusiva em um contrato de relação de consumo?

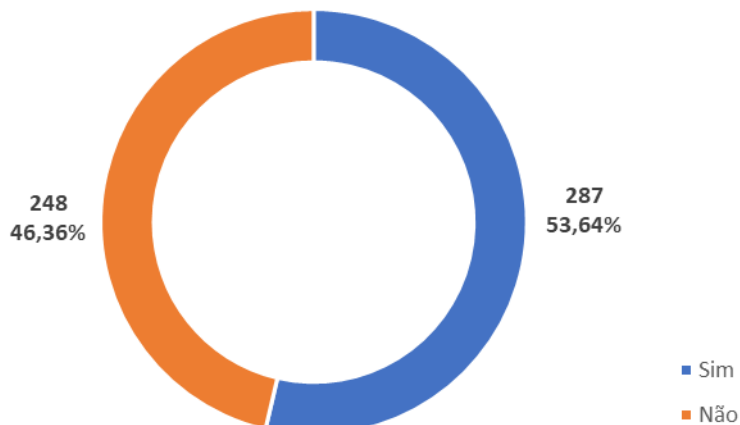


Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



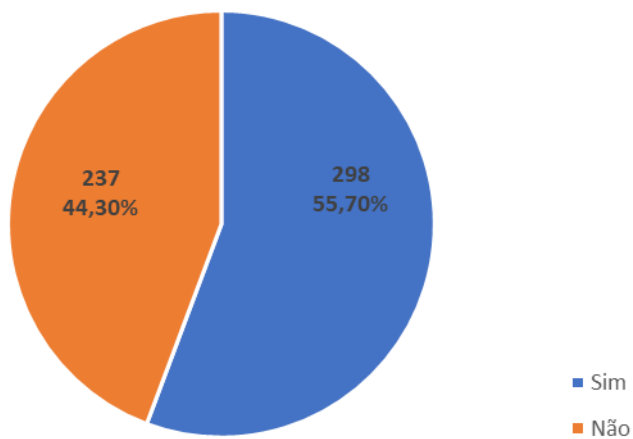
Você sabe em quais casos você tem o direito a troca de um produto?



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Você sabe o que é chamamento ou “recall” de produtos ou serviços?



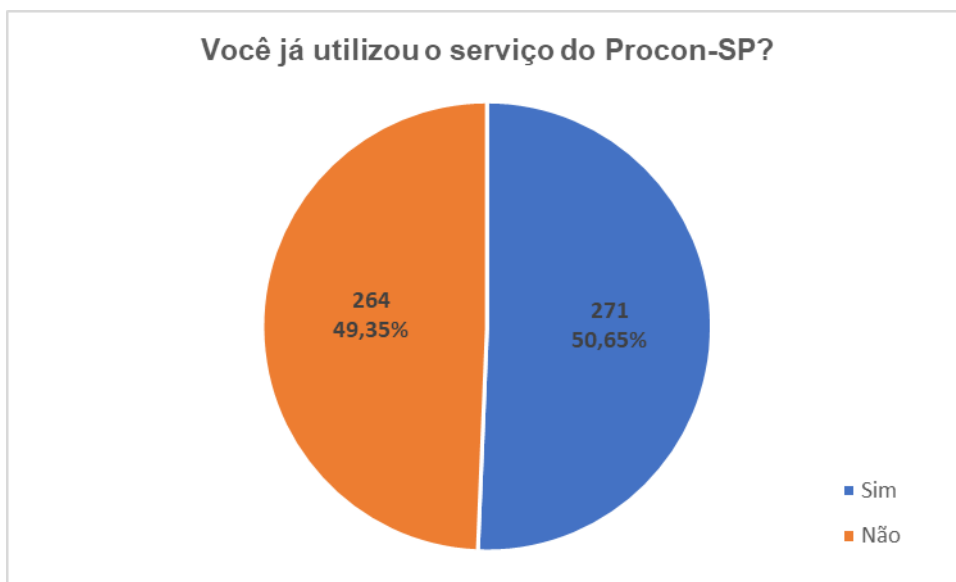
Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



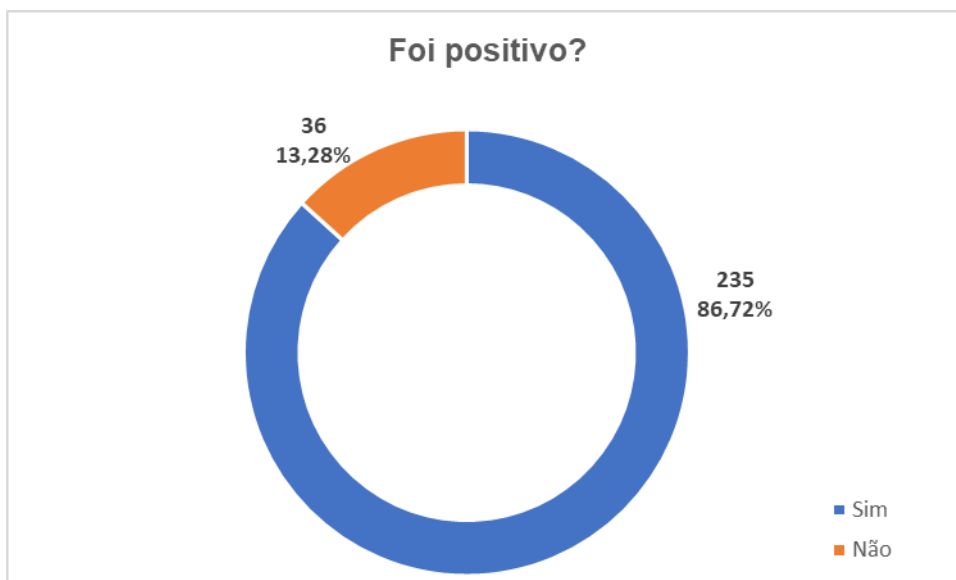
Quanto aos serviços do Procon-SP

50,65% (271) já utilizaram os serviços do Procon-SP, 86,72% (235) desses consumidores avaliaram positivamente o Procon-SP.



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



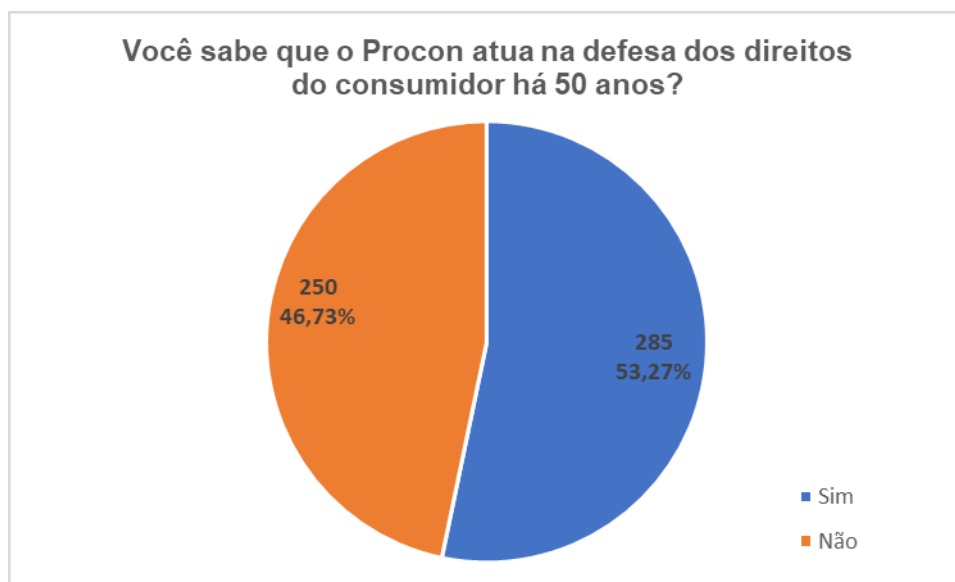
Base: 271 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Quanto ao conhecimento do tempo de atuação do Procon-SP

53,27% (285) informaram que sabia que o Procon-SP atua na defesa dos direitos do consumidor desde 1976, há 50 anos.



Base: 535 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Principais destaques da Pesquisa 2026

A maioria dos entrevistados (61%) afirma conhecer seus direitos, importante ressaltar que o processo de resposta foi usado como ferramenta educativa para reforçar conceitos do CDC.

Os entrevistados demonstram maior familiaridade com publicidade enganosa (79%) e garantia estendida (75%).

A maioria dos participantes não consegue identificar cláusulas abusivas em contratos de relação de consumo (63%). Além disso, cerca de 40% a 46% dos participantes não têm clareza sobre garantia legal, recall e troca de produtos.

Aproximadamente 70% conhecem o direito de arrependimento (compras online) e 69% entendem o que é venda casada.

Embora apenas metade da base tenha utilizado dos serviços do Procon-SP, o índice de aprovação entre os usuários é altíssimo (87%).

Quanto à memória institucional da Fundação Procon-SP, mais da metade (53%) reconhece a longevidade da instituição, que atua desde 1976.



Comparativo dos resultados entre as pesquisas de 2024 e 2026

	2024 *			2026			Evolução (2026 - 2024)
	Resultado (%)	Resultado (número absoluto)	Base (número de entrevistados)	Resultado (%)	Resultado (número absoluto)	Base (número de entrevistados)	
Conhecimento dos entrevistados sobre o exposto no CDC							
Venda Casada	64%	974	1525	69%	367	535	↑ 5 p.p.
Direito de Arrependimento	60%	915	1525	70%	375	535	↑ 10 p.p.
Garantia Legal	58%	881	1525	60%	320	535	↑ 2 p.p.
Garantia Estendida	80%	1213	1525	75%	399	535	↓ 5 p.p.
Publicidade Enganosa	79%	1207	1525	79%	422	535	estável
Cláusula Abusiva	43%	662	1525	37%	196	535	↓ 6 p.p.
Troca de Produto	58%	883	1525	54%	287	535	↓ 4 p.p.
Recall	52%	797	1525	56%	298	535	↑ 4 p.p.
Serviços do Procon-SP							
Já utilizou o serviço do Procon-SP	50%	768	1525	51%	271	535	↑ 1 p.p.
Usuários que avaliaram os serviços do Procon-SP positivamente	86%	660	768	87%	235	271	↑ 1 p.p.

* a pesquisa de 2024 pode ser consultada em:

<https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2024/03/Relatorio-Pesquisa-Comportamental-Conhecimentos-do-CDC.pdf>



Com base nos dados, segue uma análise comparativa do conhecimento dos consumidores sobre o Código e Defesa do Consumidor (CDC) e a avaliação dos serviços do Procon-SP em 2024 e 2026.

Nota importante sobre a amostragem

*A base de entrevistados reduziu significativamente (de 1.525 em 2024 para 535 em 2026), o que significa que os números absolutos não são diretamente comparáveis, devendo a análise focar na **variação percentual (%)**, pois esta metodologia normaliza a diferença de tamanho da base.*

A redução da amostra em 2026 ocorreu devido a um menor tempo de coleta de dados (20 a 30/01/26), a pesquisa de 2024 ficou no site no período de 08 a 27/02/24.

Houve uma evolução mista no entendimento dos consumidores, onde se destacam o aumento no conhecimento de temas práticos (arrependimento, venda casada) e a queda em temas de contratos (garantia estendida, cláusula abusiva). Abaixo a evolução de todos os temas abordados:

- **Direito de Arrependimento:** apresentou o maior crescimento no conhecimento (+10 p.p.), alterando de 60% em 2024 para 70% em 2026.
- **Venda Casada:** aumento no reconhecimento da prática (+5 p.p.), com 69% de conhecimento em 2026 contra 64% em 2024.
- **Recall:** melhorou o entendimento sobre a segurança (+4 p.p.), indo de 52% (2024) de conhecimento para 56% (2026).
- **Garantia Legal:** aumento leve de conhecimento (+2p.p.), indo de 58% para 60%.
- **Publicidade Enganosa:** manteve-se estável, com alto nível de conhecimento (79% em ambos os anos).
- Os demais temas abordados tiveram queda de conhecimento: **Cláusula Abusiva** -6 p.p (de 43% para 37%), **Garantia Estendida** -5 p.p. (de 80% para 75%) e a **Troca de Produto** -4 p.p. (de 58% para 54%).

A utilização dos serviços e a aprovação do Procon-SP se mantiveram estáveis.

- **Utilização do Serviço:** o percentual de entrevistados que já utilizaram os serviços do Procon-SP manteve-se estável, passando de 50% em 2024 para 51% em 2026.
- **Avaliação Positiva:** A percepção positiva sobre os serviços prestados é excelente e estável, subindo ligeiramente de 86% para 87% entre os usuários.



Conclusão

Os dados de 2026 mostram que o consumidor está mais consciente sobre seus direitos de compra à distância (arrependimento) e práticas abusivas no ato da compra (venda casada), mas demonstra menor compreensão sobre detalhes contratuais e garantias secundárias em relação a 2024.

A utilização dos serviços e a aprovação do Procon-SP se mantiveram estáveis, indicando alta confiança na instituição.