



## **PESQUISA COMPORTAMENTAL DISCRIMINAÇÃO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR**

### **INTRODUÇÃO**

As relações de consumo permeiam nosso cotidiano. São relações que ocorrem sempre na interação entre um ou mais consumidores e um ou mais fornecedores. Este último, por meio de seus dirigentes, funcionários ou terceiros. Nessas relações podem ocorrer infrações aos direitos do consumidor como também contra à cidadania, em especial discriminação e preconceito.

Buscando entender como ocorre tal fenômeno, a Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola Paulista de Defesa do Consumidor, entendeu ser necessária uma investigação mais aprofundada sobre o tema, iniciando com uma pesquisa com consumidores.

### **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 algum tipo de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo e verificar:

- Quais os grupos mais discriminados
- Como a discriminação ocorre
- Em quais estabelecimentos a discriminação é mais frequente
- Como o consumidor reage diante de uma discriminação

Com base nos resultados desse levantamento a Fundação Procon-SP poderá promover várias ações, tais como: elaboração de materiais educativos, orientações em cursos, palestras e eventuais ações fiscalizatórias.



## **METODOLOGIA**

Disponibilizamos, por meio do sítio eletrônico da Fundação Procon-SP e redes sociais, no período de 19/06 a 10/07/2019 uma pesquisa estruturada, visando captar os consumidores que sofreram algum tipo de discriminação ao estabelecer ou tentar estabelecer uma relação de consumo.

A base para a elaboração do questionário foram as diversas legislações que protegem o cidadão contra o preconceito e a discriminação.

Responderam à nossa pesquisa 1659 consumidores e os resultados apresentamos seguir.

## **APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS**

### **Perfil dos Entrevistados**

O perfil dos entrevistados foi traçado tomando como base os objetivos da pesquisa.

Por meio das três primeiras perguntas, procuramos abranger a diversidade sexual, ou seja, as infinitas formas de vivência e expressão da sexualidade e da identidade de gênero.

Perguntamos sobre o sexo de nascimento que é aquele com o qual a pessoa nasceu e que, de acordo com características físicas, foi reconhecida pela sociedade.

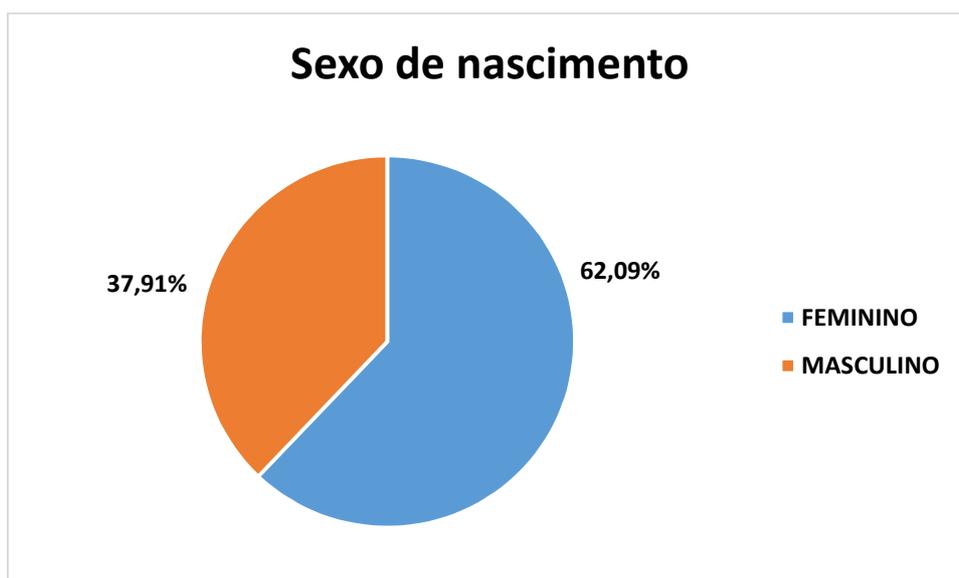
Também perguntamos sobre a identidade de gênero que é a percepção íntima que cada pessoa tem de si, independente do seu sexo biológico. É algo que parte do entendimento de cada um sobre si mesmo. Assim, o cisgênero tem sua identidade de gênero alinhada ao sexo biológico. O transgênero nasceu com determinado sexo biológico, mas não se identifica com o seu corpo. De acordo

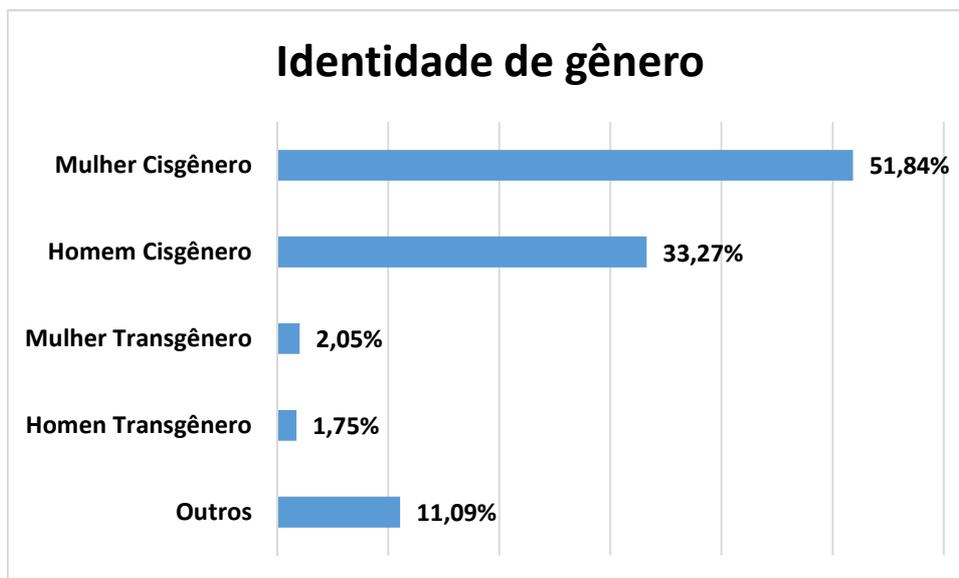


com a ONU – Organização das Nações Unidas, uma pessoa transgênero ou trans pode identificar-se como homem, mulher, trans-homem, trans-mulher, não-binária, terceiro gênero, travesti, dentre outros termos, razão pela qual incluímos em nosso questionário a possibilidade de optar por “outros”.

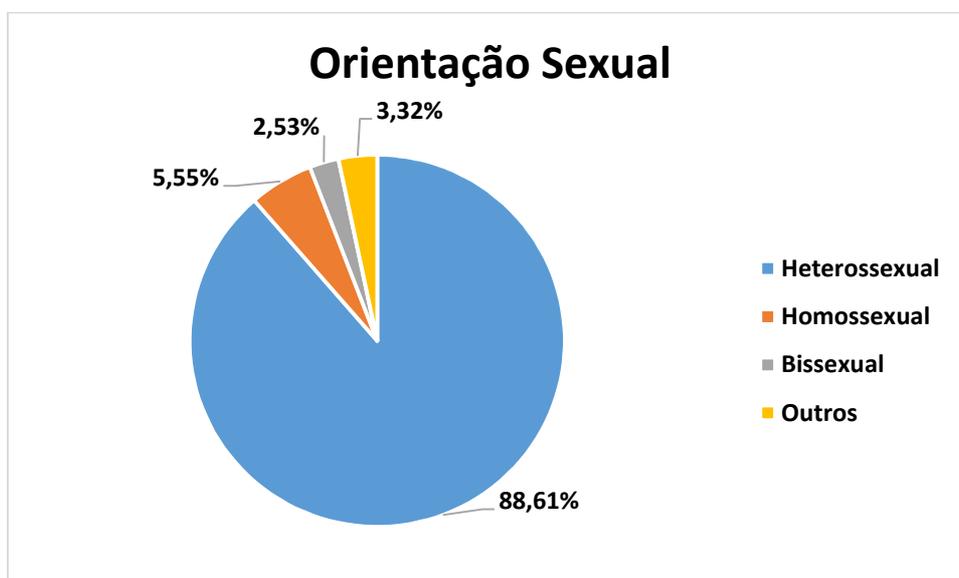
Além disso, perguntamos pela orientação sexual do entrevistado. A orientação sexual diz respeito ao gênero pelo qual a pessoa desenvolve atração sexual ou laços românticos. O heterossexual desenvolve essa atração por alguém de outro gênero, o homossexual por alguém do mesmo gênero e o bissexual por ambos. Há também os assexuais, ou seja, pessoas que não se interessam sexualmente ou de forma afetiva por nenhum gênero, mas não encontramos consenso na definição deste termo como orientação sexual e, considerando que possa haver ainda outros termos, disponibilizamos também a opção “outros”.

Entre os entrevistados **62,09% (1030)** são do sexo feminino e **37,91% (629)** masculino. Quanto a identidade de gênero, **51,84% (860)** são mulheres cisgênero, **33,27% (552)** homens cisgênero, **2,05% (34)** mulheres transgênero e **1,75% (29)** homens transgênero, enquanto **11,09% (184)** se identificaram como outros.

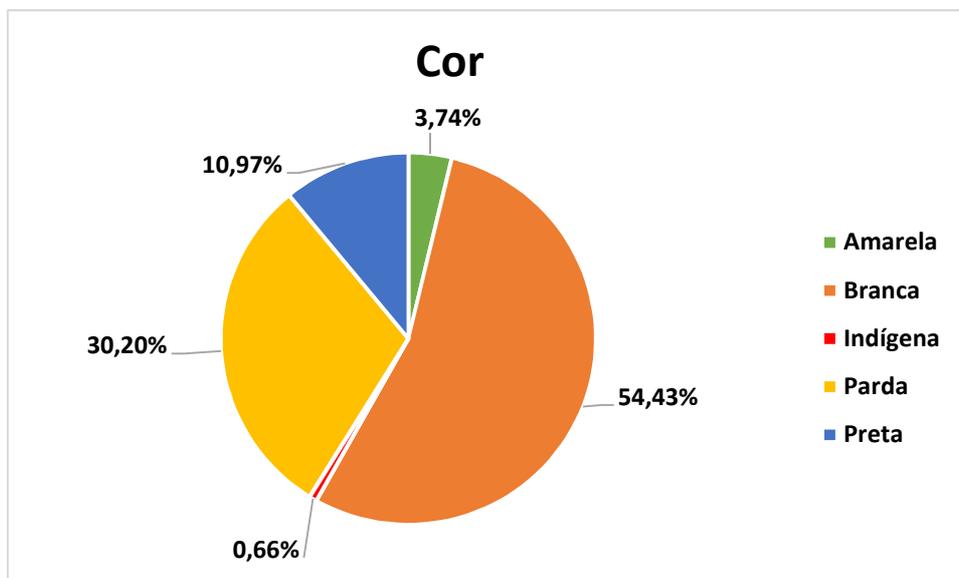




Quanto à orientação sexual, **88,61% (1470)** são heterossexuais, **5,55% (92)** homossexuais, **2,53% (42)** bissexuais e **3,32% (55)** outros.



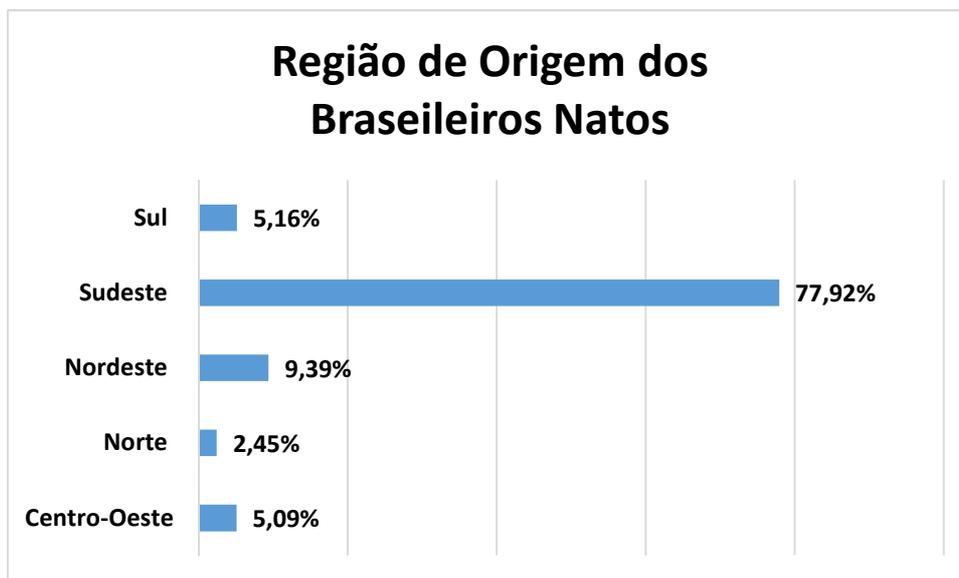
Para questionarmos sobre a raça ou cor dos entrevistados, partimos das mesmas premissas utilizadas pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e os entrevistados declararam sua cor da seguinte forma: **54,43% (903)** da cor branca, **30,20% (501)** parda, **10,97% (182)** preta, **3,74% (62)** amarela, **0,66% (11)** indígena.



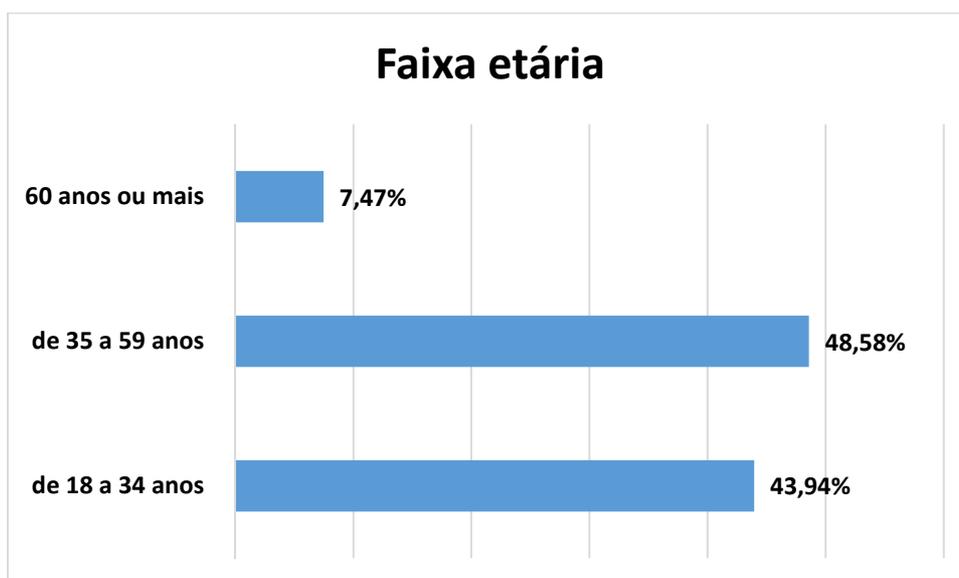
Considerando que existem discriminação em face da origem, questionamos sobre a nacionalidade do entrevistado, bem como sobre a origem regional dos brasileiros natos.

**91,20% (1513)** dos entrevistados são brasileiros natos. Destes **77,92% (1179)** são originários da região Sudeste, **9,39% (142)** do Nordeste, **5,16% (78)** do Sul, **5,09% (77)** do Centro-Oeste e **2,45% (37)** da região Norte.



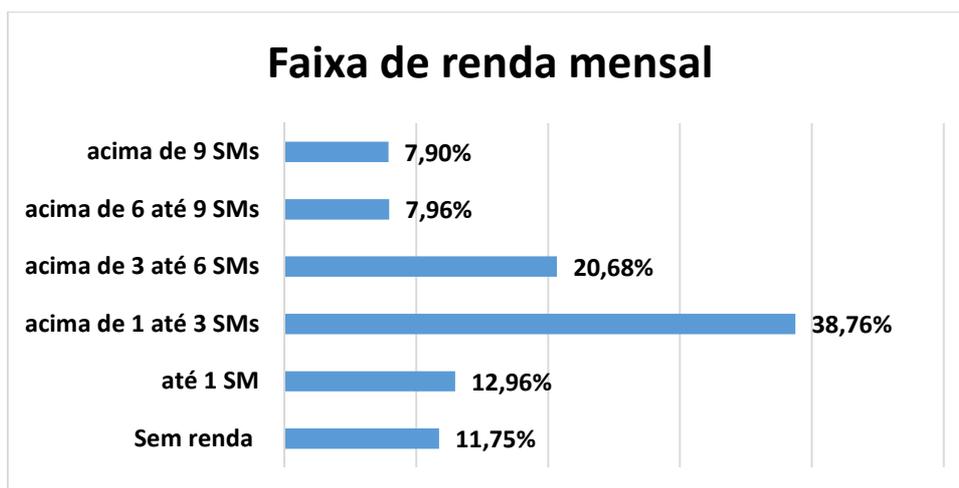


Sobre a faixa etária, consideramos relevante verificar os públicos jovem, adulto e idoso. **48,58% (806)** dos entrevistados são adultos, ou seja, estão na faixa etária de 35 a 59 anos, **43,94% (729)** de jovens de 18 a 34 anos e a minoria, **7,47% (124)** são idosos, com 60 anos ou mais.





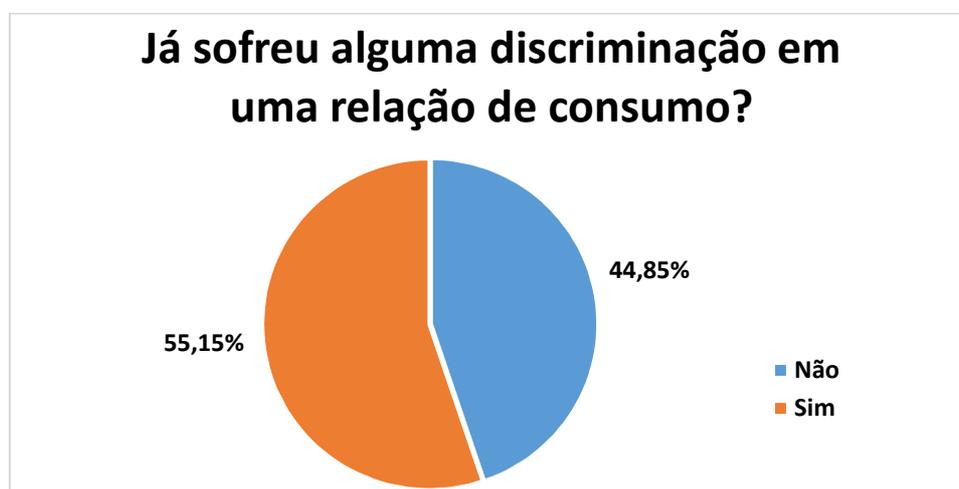
Quanto à condição econômica, a maioria dos entrevistados (**59,44%**) possui renda mensal acima de 1 e até 6 salários mínimos sendo: **38,76% (643)** com renda mensal acima de 1 até 3 salários mínimos e **20,68% (343)**, acima de 3 até 6 salários mínimos.



### Da Discriminação

Entre os entrevistados, a maioria, **55,15% (915)** já sofreu discriminação 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 pelo intencional de compra ou ainda por meio de uma publicidade que atinja o consumidor.





A maioria dos discriminados se identificaram como mulher cisgênero (500 do total de 915 discriminados), o que representa 54,64%. **Entretanto, quando fazemos a relação por identidade de gênero e nº de entrevistados em cada grupo, verificamos que é entre os homens transgêneros que ocorreu a maior incidência, ou seja, 18 dos 29 homens transgêneros entrevistados apontaram que foram discriminados, representando 62,07%.**

O mesmo ocorre em relação a cor, a pesquisa aponta que a maioria discriminada é da cor branca (493 dos 915 discriminados), o que representa 53,88%. **Quando consideramos a relação por cor e nº de entrevistados em cada classificação de cor, constatamos que os entrevistados da cor preta foram os mais discriminados, ou seja, 119 das 182 pessoas que se classificaram como da cor preta, ou seja, 65,38%.**

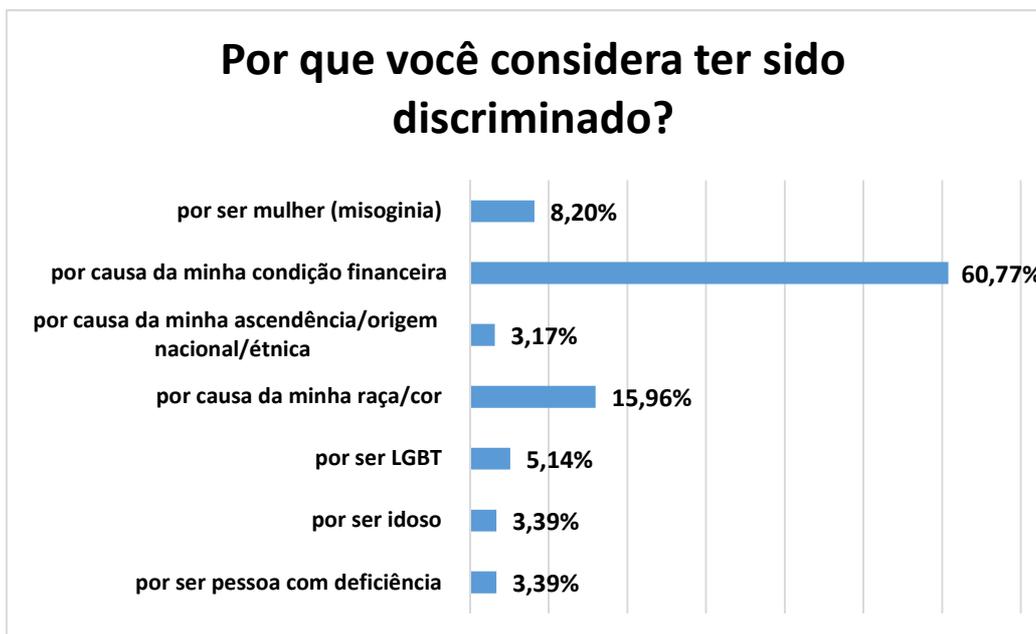
Constatamos também que 62,40% dos discriminados possui um baixo poder aquisitivo, pois 571 dos 915 discriminados indicaram que não tem renda ou que sua faixa de renda é de até três salários mínimos.

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.

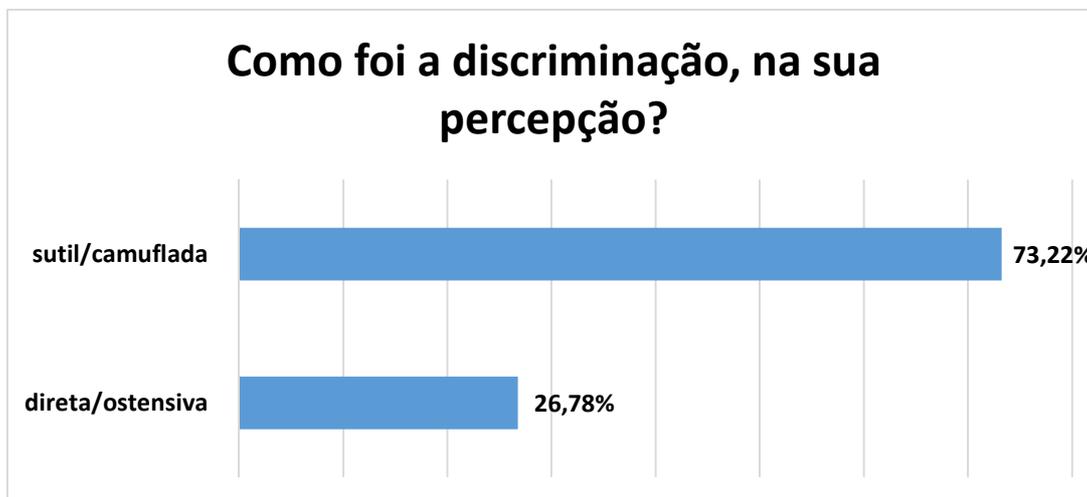
Inicialmente, apresentamos uma série de categorias e solicitamos ao entrevistado que apontasse pela qual teria sido discriminado.

A relação de categorias também partiu do que encontramos em diversas legislações que vedam o preconceito e a discriminação.

**A maioria, 60,77% (556) declarou ter sofrido discriminação pela sua condição financeira.** Em seguida, **15,96% (146)**, por sua raça/cor e **8,20% (75)** por ser mulher. Os demais percentuais e discriminações estão no gráfico abaixo.



Perguntados se, na sua percepção, a discriminação teria sido direta/ostensiva ou sutil/camuflada, a grande maioria, **73,22% (670)**, considerou que foi camuflada.



Quanto ao local onde as pessoas foram discriminadas, destacamos que **36,17% (331)** declararam ter sido em uma loja (de roupas, calçados, eletroeletrônicos, entre outras), **16,28% (149)** em estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares), **8,31% (76)** em shopping center, **5,90% (54)** em



estabelecimento que oferece refeições e **47 (5,14%)** em concessionária de serviço público.

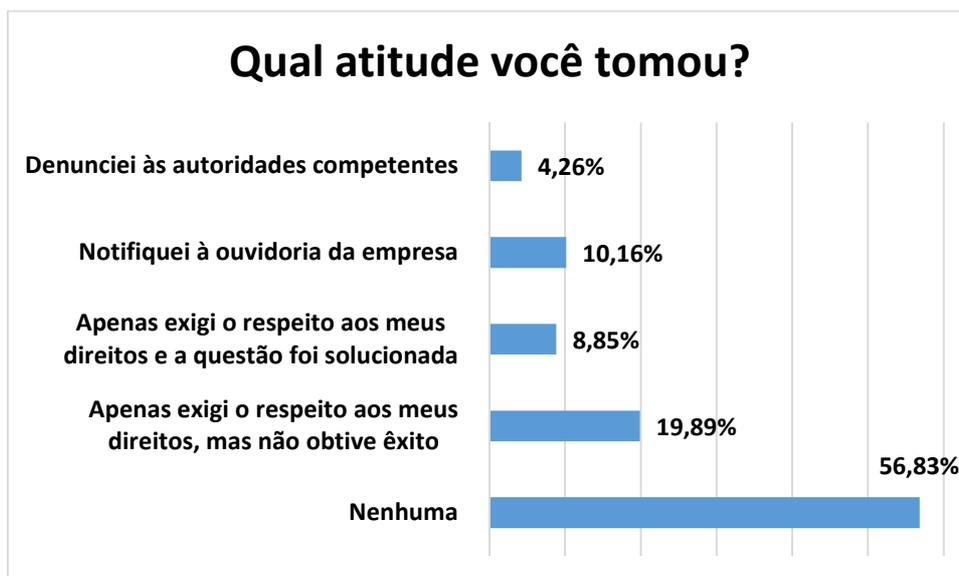
<b>Assinale abaixo, o local em que melhor se encaixe a ocorrência da discriminação:</b>		
Concessionária de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares)	47	5,14%
Edifícios privados (área não privativa, elevador, etc.)	15	1,64%
Estabelecimento de ensino (escola, universidade, creches, cursos livres, etc.)	34	3,72%
Estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares)	149	16,28%
Estabelecimento que oferece cuidados estéticos (salão de cabelereiro, barbearia, clínica estética etc.)	23	2,51%
Estabelecimento que oferece hospedagem (hotel, pensão, pousada, estalagem, motel e similares)	10	1,09%
Estabelecimento que oferece refeições (bar, lanchonete, restaurante, confeitaria, padaria e similares)	54	5,90%
Estabelecimento que oferece tratamento ou produtos de saúde (hospital, centro de saúde, consultório, drogarias etc.)	32	3,50%
Imobiliária / Stand de venda de imóveis	32	3,50%
Lan house	0	0,00%
Locadoras de veículos	12	1,31%
Local para entretenimento ou conferências (cinema, teatro, casa de show, boates, livrarias e similares)	18	1,97%
Local de práticas esportivas (academia, clube, ginásio, estádio, centros esportivos e similares)	1	0,11%
Lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos etc.)	331	36,17%
Mercados (supermercado, hipermercado, hortifrúti, granja, etc.)	34	3,72%
Parque (de diversão, público ou privado)	2	0,22%
Sites (sítio eletrônico da empresa)	8	0,87%
Shopping Center (estabelecimento como um todo)	76	8,31%
Veículos de transporte (avião, trem, metrô, ônibus, embarcação, táxi e similares)	37	4,04%

A partir de algumas alternativas, perguntamos aos entrevistados como ocorreu a discriminação. **O maior percentual, 36,94% (338), teve seu atendimento recusado e/ou retardado; 20,22% (185) sofreram algum tipo de agressão moral e/ou física e 16,72% (153) presenciaram alguma prática que induziu ou incitou o preconceito ou prática discriminatória à uma condição para a qual se sentiram atingidos.**

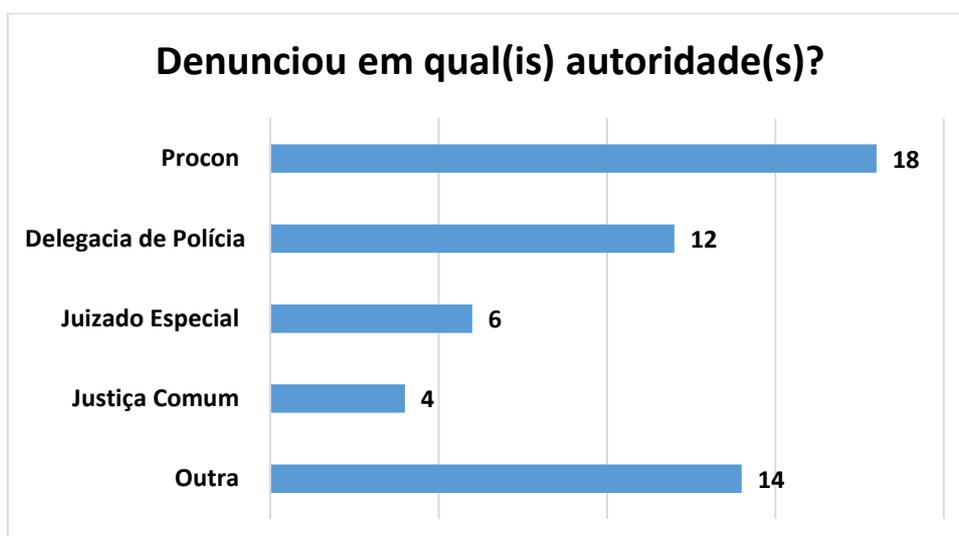
<b>Como ocorreu a discriminação?</b>		
Fui impedido de utilizar gratuitamente transporte coletivo público, conforme direito previsto em lei	4	0,44%
Fui proibido de manifestar minha afetividade, embora fosse permitida a outros	13	1,42%
Houve cobrança diferenciada em face da minha condição especial/diferenciada	66	7,21%
Informações importantes não estavam acessíveis à minha condição física e/ou mental	18	1,97%
Minha matrícula ou inscrição foi impedida em estabelecimento aberto ao público em geral	10	1,09%
Não permitiram minha entrada e/ou permanência no estabelecimento	30	3,28%
Não tive acesso a atendimento preferencial a que tinha direito	17	1,86%
Não tive direito a acompanhante quando internado em hospital ou centro de observação, conforme a lei me garante	4	0,44%
Não obtive desconto em ingresso para a eventos a que tenho direito por lei	6	0,66%
Não tive acesso a vaga especial em estacionamento, conforme determina a lei	1	0,11%
Tive meu atendimento recusado e/ou retardado	338	36,94%
Presenciei/assisti a prática que induz ou incita o preconceito ou a prática de conduta discriminatória à minha condição pela qual me senti atingido	153	16,72%
Fui impedido de utilizar operações bancárias	56	6,12%
Falta de acessibilidade às informações importantes devido à minha condição física e/ou mental	7	0,77%
Verifiquei a comercialização, distribuição ou veiculação de símbolos, emblemas, ornamentos, distintivos ou propagandas que incitam ou induzem à discriminação, tendo me sentido diretamente atingido	7	0,77%
Sofri qualquer outro tipo de agressão moral e/ou física	185	20,22%



Diante da discriminação, perguntamos aos entrevistados qual atitude tomaram. **A maioria, 56,83% (520), nada fez, ou seja, não tomou nenhuma atitude; 28,74% (263) apenas exigiram respeito aos seus direitos; 10,16% (93) notificaram a Ouvidoria da empresa e, somente, 4,26% (39) denunciaram às autoridades competentes.**



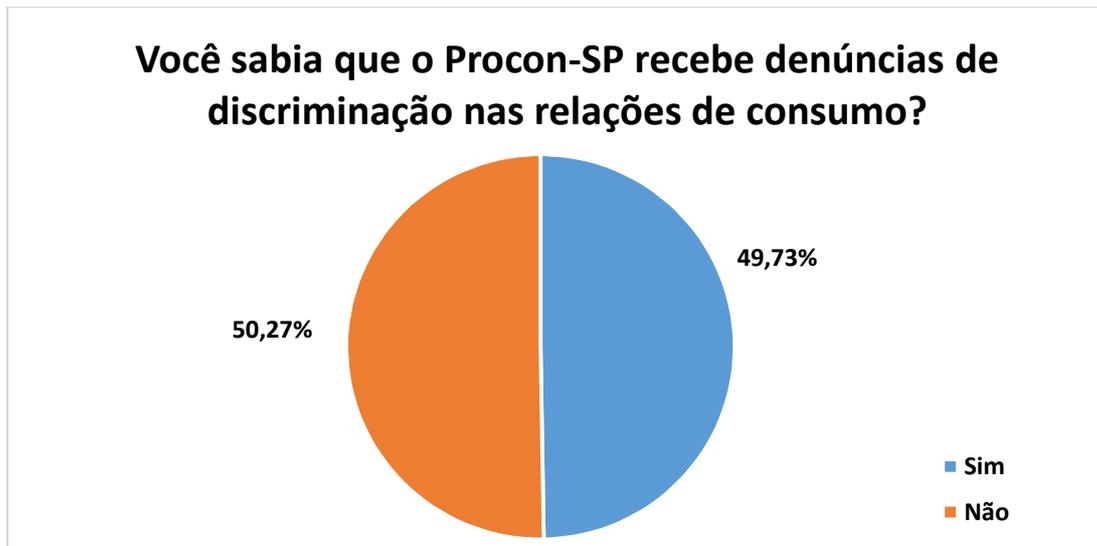
**Das 39 pessoas que declararam ter denunciado a discriminação às autoridades competentes, a maioria recorreu ao Procon (18).**



Obs.: Permitia mais de uma alternativa



Aos **915** entrevistados que sofreram discriminação, perguntamos se já sabiam que o Procon-SP é um dos órgãos onde o consumidor pode denunciar uma discriminação decorrente de uma relação de consumo. Destes, 49,73% (455) responderam que sim.



## CONCLUSÃO

A pesquisa detectou que a condição financeira é um dos fatores que mais discrimina o consumidor na relação de consumo, seguido pela raça/cor.

Em sua obra intitulada *O Povo Brasileiro*, o antropólogo Darcy Ribeiro afirma que “apesar da associação da pobreza com a negritude, as diferenças profundas que separam e opõem os brasileiros em extratos flagrantemente contrastantes são de natureza social”. (RIBEIRO, 2006, p. 215).

O preconceito de classe social está relacionado ao poder aquisitivo, ao acesso à renda, à posição social, ao padrão de vida, entre outros.

A Lei 7.716/89 define os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional. Dentre as condutas delituosas previstas na lei estão as práticas de recusar ou impedir acesso a estabelecimento comercial, negando-se a servir, atender ou receber cliente ou comprador; recusar, negar ou impedir a inscrição ou ingresso de aluno em estabelecimento de ensino público ou privado de qualquer grau; impedir o acesso ou recusar hospedagem em hotel, pensão, estalagem, ou qualquer estabelecimento similar; impedir o acesso ou recusar atendimento em



restaurantes, bares, confeitarias, ou locais semelhantes abertos ao público; impedir o acesso ou recusar atendimento em estabelecimentos esportivos, casas de diversões, ou clubes sociais abertos ao público; impedir o acesso ou uso de transportes públicos, como aviões, navios, barcas, barcos, ônibus, trens, metrô ou qualquer outro meio de transporte concedido; praticar, induzir ou incitar a discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional.

Além da Lei acima quem discrimina também infringe o Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, mais da metade dos entrevistados desconhece que a Fundação Procon-SP recebe denúncias de discriminação nas relações de consumo.

Discriminação de uma forma geral impede o consumidor de praticar sua cidadania e seus direitos como consumidor. Sendo assim, ações tanto informativas como fiscalizatórias são necessárias e urgentes, com intuito de inibir e punir qualquer atitude que discrimine ou incite a discriminação, inclusive nas relações de consumo.

**Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – Fundação Procon-SP**  
**16/07/19**