

20 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC)

Pesquisa de opinião pública nacional





Metodologia

As pesquisas do DataSenado são feitas por meio de entrevistas telefônicas, usando levantamentos por amostragem. A população considerada é a população de pessoas com 16 anos ou mais residentes no Brasil e com acesso a telefone fixo, que pode ser residencial ou comercial.

O método de amostragem é por 2 etapas, sendo que a primeira etapa é a seleção de municípios e a segunda é a seleção de telefones fixos. O primeiro estágio é probabilístico, onde os municípios são estratificados de acordo com seu IDH e eleitorado. São tomados 119 municípios, de todas as regiões, sendo que as capitais são selecionadas com probabilidade um. Como não há cadastro de telefones fixos disponível, o segundo estágio é feito pelo método de cotas, em que os números de telefones são gerados aleatoriamente e é controlado o sexo do respondente.

A margem de erro admitida é de 3 pontos percentuais para mais ou para menos. O nível de confiança utilizado nos resultados da pesquisa é de 95%. Isso significa que se forem realizados outros 100 levantamentos com a mesma metodologia, aproximadamente 95 terão os resultados dentro da margem de erro estipulada.

Os dados foram coletados no período de 25 a 30 de julho de 2010, totalizando 1.200 entrevistas. Durante a aplicação dos questionários, foi feita a checagem e fiscalização em 20% das entrevistas, realizadas por uma equipe de entrevistadores do Alô Senado, devidamente treinados para esse fim.



P01. Se um produto que você comprou apresentar problemas, você acha que: (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Vale a pena reclamar.	88	88	89	91	90	87	90	86	85	93	86	90	89	90	88	89	90	96
Não vale a pena reclamar.	8	8	7	3	7	7	7	10	11	7	9	7	7	6	8	8	8	4
NS/NR	4	4	4	5	3	6	3	4	4	0	5	3	4	4	4	3	3	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P01. Se um produto que você comprou apresentar problemas, você acha que: (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Vale a pena reclamar.	88	91	87	89	89	88	90	87	88
Não vale a pena reclamar.	8	8	9	3	8	7	7	7	8
NS/NR	4	1	5	8	3	4	3	6	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P02. Para quem você reclamaria de produtos ou serviços com defeito? (%) Resposta múltipla

	Sexo:			Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
	Total	Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
À própria pessoa, empresa ou loja fornecedora	82	84	80	91	83	83	86	75	78	80	83	84	80	82	83	82	73	88
À polícia	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0
À justiça (Juizado de pequenas causas)	4	3	5	1	3	5	3	8	1	0	3	3	8	2	3	3	8	17
Ao Procon	43	39	48	21	42	50	47	43	41	27	34	44	51	37	40	50	53	42
A Outro	7	6	8	5	6	6	7	9	7	7	7	6	10	6	7	6	13	8
Não reclamaria	1	1	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	1	0	1	1	3	0
NS/NR	2	2	1	1	2	1	1	3	4	0	3	1	1	4	1	1	1	0
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P02. Para quem você reclamaria de produtos ou serviços com defeito? (%) Resposta múltipla

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
À própria pessoa, empresa ou loja fornecedora	82	73	80	84	83	87	76	86	84
À polícia	0	0	0	3	0	0	0	0	0
À justiça (Juizado de pequenas causas)	4	7	5	4	2	4	7	1	4
Ao Procon	43	47	36	51	44	44	47	41	41
A Outro	7	7	7	7	7	7	10	6	6
Não reclamaria	1	1	0	1	1	0	1	0	1
NS/NR	2	1	2	1	1	2	1	2	2
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P03. De acordo com a sua experiência, quando reclama, o consumidor: (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Sai ganhando	35	32	40	21	24	35	41	42	49	20	34	33	42	29	31	39	49	67
Às vezes ganha e às vezes perde	47	50	42	60	62	49	41	37	29	30	40	52	47	51	49	47	35	29
Sai perdendo	18	18	18	20	15	15	18	21	22	50	27	15	11	20	20	14	16	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P03. De acordo com a sua experiência, quando reclama, o consumidor: (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Sai ganhando	35	37	28	30	39	36	43	31	33
Às vezes ganha e às vezes perde	47	46	51	53	43	51	42	47	49
Sai perdendo	18	17	21	18	18	13	16	22	18
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P04. Você pensa nos seus direitos como consumidor na hora de fazer compras? (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Sempre	63	61	65	39	56	64	67	72	69	33	63	62	66	53	62	69	72	63
Às vezes	27	28	25	50	35	24	24	18	15	27	24	30	24	36	27	21	16	21
Nunca	9	9	8	11	8	9	7	8	12	27	11	8	8	9	10	7	11	13
NS/NR	2	2	1	0	1	2	1	2	4	13	3	1	2	2	1	3	0	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P04. Você pensa nos seus direitos como consumidor na hora de fazer compras? (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Sempre	63	60	62	70	61	66	66	66	60
Às vezes	27	29	26	17	29	26	23	22	30
Nunca	9	10	10	12	8	8	9	10	9
NS/NR	2	1	2	1	2	1	2	2	1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P05. Você já ouviu falar no Código de Defesa do Consumidor? (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Sim	84	83	86	64	75	89	89	91	90	60	74	87	93	75	81	96	97	92
Não	15	17	14	36	24	11	11	9	10	40	25	13	7	24	18	4	3	8
NS/NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P05. Você já ouviu falar no Código de Defesa do Consumidor? (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Sim	84	81	83	84	86	85	86	87	83
Não	15	19	17	16	14	15	14	13	17
NS/NR	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P06. Como você avalia o seu grau de conhecimento sobre o conteúdo do Código de Defesa do Consumidor? (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Alto	8	7	11	4	7	5	8	12	14	33	8	7	11	8	7	8	18	9
Médio	57	60	52	52	47	65	57	61	56	44	54	56	62	55	55	60	52	64
Baixo	33	32	35	44	46	30	33	25	25	22	34	36	26	37	36	31	27	27
NS/NR	2	2	2	0	0	0	2	3	6	0	4	1	1	1	2	1	3	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P06. Como você avalia o seu grau de conhecimento sobre o conteúdo do Código de Defesa do Consumidor? (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Alto	8	5	6	11	10	8	9	8	8
Médio	57	57	57	59	54	64	55	65	55
Baixo	33	37	35	27	35	24	33	26	35
NS/NR	2	1	1	3	1	4	3	1	2
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P07. No seu ponto de vista, a existência do Código de Defesa do Consumidor mudou o comportamento dos comerciantes: (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Para melhor	68	64	74	52	58	67	79	71	69	44	61	69	72	62	63	73	79	82
Para pior	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
Não mudou	27	31	22	45	38	30	18	24	18	22	32	26	24	31	31	24	18	14
NS/NR	4	4	4	3	3	3	2	5	12	33	6	4	3	6	5	3	3	5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P07. No seu ponto de vista, a existência do Código de Defesa do Consumidor mudou o comportamento dos comerciantes: (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Para melhor	68	61	67	67	68	70	69	58	70
Para pior	1	0	1	5	0	1	1	1	1
Não mudou	27	35	25	25	27	27	26	35	25
NS/NR	4	4	7	3	4	2	4	6	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P08. Para você, a legislação brasileira de defesa do consumidor: (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
É suficiente para proteger o consumidor	43	41	46	47	36	40	49	41	47	78	45	42	41	46	42	45	40	48
Não é suficiente para proteger o consumidor	57	59	54	53	64	60	51	59	53	22	55	58	59	54	58	55	60	52
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P08. Para você, a legislação brasileira de defesa do consumidor: (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
É suficiente para proteger o consumidor	43	39	40	40	44	50	38	44	45
Não é suficiente para proteger o consumidor	57	61	60	60	56	50	63	56	55
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P09. Você já ouviu falar no Procon? (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Sim	98	98	98	91	98	100	100	99	99	100	96	98	100	97	98	100	99	100
Não	2	2	2	9	2	0	0	1	1	0	4	2	0	3	2	0	1	0
NS/NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P09. Você já ouviu falar no Procon? (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Sim	98	100	96	99	99	99	99	99	98
Não	2	0	4	1	1	1	1	1	2
NS/NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



P10. Como você avalia o sistema de proteção ao consumidor no Brasil? (%)

	Total	Sexo		Qual sua idade?						Qual sua escolaridade?				Qual é a sua renda individual? (bruta)				
		Fem.	Masc.	De 16 a 19 anos	De 20 a 29 anos	De 30 a 39 anos	De 40 a 49 anos	De 50 a 59 anos	60 anos ou mais	Não alfab.	Ensino Fund.	Ensino Médio	Ensino Superior	Sem renda	Até 2 S.M.	Mais de 2 a 5	Mais de 5 a 10	Mais de 10
Ótimo	6	6	6	3	3	4	6	7	10	0	9	5	3	8	6	4	1	8
Bom	33	32	35	26	34	36	33	35	30	27	28	34	40	29	33	39	34	46
Regular	47	48	47	63	51	44	48	43	40	40	49	48	44	50	47	46	42	42
Ruim	6	6	5	4	6	8	4	4	6	0	5	6	6	6	5	5	11	4
Péssimo	4	4	4	3	3	3	4	7	6	13	7	3	2	4	5	3	6	0
NS/NR	4	4	3	0	3	4	3	5	9	20	3	4	4	4	4	3	5	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	728	448	117	240	247	233	195	140	15	340	572	245	245	513	230	79	24

P10. Como você avalia o sistema de proteção ao consumidor no Brasil? (%)

	Total	Região					Natureza do Município		
		Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sudeste	Sul	Capital	Região Metrop.	Interior
Ótimo	6	4	7	3	5	7	4	8	5
Bom	33	39	23	36	36	38	33	33	33
Regular	47	42	53	45	46	45	45	46	49
Ruim	6	4	7	7	6	4	7	5	5
Péssimo	4	5	4	5	4	3	6	5	3
NS/NR	4	5	6	5	2	4	5	2	4
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Base	1176	97	301	76	521	181	289	205	682



Realização

Secretaria Especial de Comunicação Social

Fernando César Mesquita

Secretaria de Pesquisa e Opinião Pública

Diretora: Ana Lucia Romero Novelli

Diretor-Adjunto: Antonio Caraballo Barreira

Equipe Técnica

Jorge Porcaro

Karla de Castro Arantes

Pedro Barreira Silva da Rocha

Thiago Cortez Costa

Valter Rosa da Silva Júnior

Estatístico

Marcos Paulo da Rocha Eirado