

## O Brasileiro e o Código de Defesa do Consumidor

**Estudo realizado pelo Centro de Justiça e Sociedade da Escola de Direito Rio da Fundação Getúlio Vargas revela que brasileiros sabem que têm direitos, mas ainda reclamam pouco.**

O brasileiro conhece os seus direitos como consumidor, mas pouco os exerce de fato. Este é um dos principais dados apresentados pela pesquisa realizada pelo Centro de Justiça e Sociedade, da Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas (FGV).

O estudo, coordenado pelos professores Ricardo Morishita Wada e Luci Oliveira, apontou que 82% dos brasileiros declaram que conhecem ou têm alguma familiaridade com os direitos do consumidor e 72% declaram conhecer o Código de Defesa do Consumidor.

Mas apesar disso, apenas 16% dos consumidores já consultaram o Código e 62% afirmaram que nunca ou raramente reclamam quando enfrentam problemas de consumo ou não ficam satisfeitos com um produto ou serviço adquirido.

**Tabela 1. Com relação aos direitos do consumidor, o quanto o(a) Sr(a) diria que conhece esses direitos. O(a) Sr(a) diria que...**

	Total	Sexo		Escolaridade			Renda		
		Mas	Fem	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta
Não conhece nada	18%	17%	18%	23%	15%	4%	22%	12%	
Conhece pouco	50%	51%	49%	50%	54%	37%	52%	48%	38%
Conhece razoavelmente bem	26%	26%	27%	23%	25%	45%	22%	32%	15%
Conhece muito bem	6%	5%	6%	4%	7%	15%	4%	8%	46%

Fonte: CIUS – O Brasileiro e o CDC (FGV Direito Rio)

**Tabela 2. O(a) Sr(a) conhece ou já ouviu falar no código de defesa do consumidor?**

	Total	Sexo		Escolaridade			Renda		
		Mas	Fem	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta
Sim	72%	72%	72%	63%	79%	93%	66%	80%	100%
Não	28%	28%	28%	37%	21%	7%	34%	20%	

Fonte: CIUS – O Brasileiro e o CDC (FGV Direito Rio)

**Tabela 3. E o(a) Sr(a) já consultou o código de defesa do consumidor?**

	Total	Sexo		Escolaridade			Renda		
		Mas	Fem	Baixa	Média	Alta	Baixa	Média	Alta
Sim	16%	17%	16%	10%	16%	33%	9%	21%	46%
Não	84%	83%	84%	90%	84%	67%	91%	79%	54%

Fonte: CIUS – O Brasileiro e o CDC (FGV Direito Rio)

**Tabela 4. O quanto o(a) Sr(a) diria que costuma reclamar seus direitos quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com serviço ou produto adquirido?**

	Total	Sexo		Escolaridade		
		Mas	Fem	Baixa	Média	Alta
Nunca reclama	31%	33%	28%	36%	26%	17%
Reclama algumas vezes	31%	31%	30%	29%	33%	31%
Reclama na maioria das vezes	17%	17%	17%	14%	20%	21%
Reclama sempre	21%	19%	23%	20%	20%	30%
Não sabe	1%	0%	1%	1%	0%	

Fonte: CJUS – O Brasileiro e o CDC (FGV Direito Rio)

## Por que os brasileiros não reclamam?

Os principais argumentos apresentados para não reclamar os seus direitos foram que “não compensa”, na avaliação de 37% dos entrevistados, e que “demora muito”, segundo 31% deles.

Outro dado que chamou a atenção dos pesquisadores foi o fato de 8% afirmarem que não reclamam porque têm vergonha. A vergonha é mais alta entre as pessoas com escolaridade baixa: dentre os entrevistados com ensino fundamental incompleto, 10% declararam sentir vergonha de reclamar. O número cai para 4%, quando a análise é feita com o público de escolaridade alta, ou seja, com o superior completo.

O recorte de escolaridade também se destaca quando o critério avaliado é o conhecimento do Código de Defesa do Consumidor. Entre os entrevistados com baixa escolaridade, 63% afirmaram que conhecem ou já ouviram falar no Código. Os números sobem para 79% e 93% entre aqueles com média e alta escolaridade, respectivamente. Também a consulta ao código é maior entre as pessoas com alta escolaridade – cerca de ensino 33% dos que têm superior completo afirmaram que já consultaram o Código, o número diminui para 16% e 10% entre aqueles com ensinos médio e fundamental, respectivamente.

Apesar de a população não reclamar, a maioria os brasileiros conhece organizações e instituições que podem procurar em caso de ter seu direito desrespeitado. O PROCON foi apontado por 64% das pessoas como órgão de orientação sobre esses direitos. Novamente, o índice é crescente conforme o grau de escolaridade. Cerca de 13% dos entrevistados mencionaram outras instituições de defesa dos direitos do consumidor, 8% citaram a defensoria pública, 8% o poder judiciário e 7% a polícia. Apenas 28% dos entrevistados não souberam citar uma instituição que possam procurar em caso de terem um direito desrespeitado.

## A percepção dos consumidores: os melhores e os piores

Apesar de não reclamar, o consumidor valoriza as empresas que respeitam seus direitos. A pesquisa mostrou que abrir um canal de comunicação e investir no relacionamento com o consumidor vale a pena. Quando perguntados sobre que marcas protegem o direito do consumidor, os entrevistados responderam, em primeiro lugar, empresas de alimentos de bebidas, muitas delas líderes de mercado (16% das menções). E na sequência citaram o PROCON, com 7% das menções.

Já na parte das reclamações, empresas de serviços essenciais lideram, com 16% das menções - a pior avaliação dos consumidores. Na sequência aparecem empatados os setores de Telecomunicações e de varejo, com 7% de menções.

Perguntados se nos últimos 12 meses passaram por alguma situação em que sentiram que seus direitos de consumidor foram desrespeitados 26% dos entrevistados responderam afirmativamente. Os principais tipos de problemas relatados foram cobrança indevida (30%), produtos com defeitos (29%) e, em terceiro lugar, mau atendimento (12%). O resultado da pesquisa reforça, em linhas gerais, os dados do monitoramento realizado pelo Sistema de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC do Ministério da Justiça, que reúne as reclamações dos consumidores, feitas nos PROCONs de 24 estados brasileiros.

Para solucionar o problema, o primeiro passo escolhido por 62% dos entrevistados foi procurar a loja, o fabricante ou o prestador de serviços. Cerca de 11% foram direto ao PROCON, 7% foram ao Judiciário, 3% solucionaram de outras formas e 21% não fizeram nada a respeito e ficaram com o prejuízo.

Na pesquisa, 36% dos brasileiros declararam-se usuários de internet, ou seja, utilizam a web mais de uma vez por semana. Entre os consumidores on line, 9% declararam que utilizam a rede para reclamar seus direitos de consumidor, seja através de redes sociais, como Orkut ou Facebook, seja em sites especializados na defesa dos direitos do consumidor.

## Os vinte anos do Código de Defesa do Consumidor

As duas décadas iniciais do Código de Defesa do Consumidor institucionalizaram a percepção dos direitos individuais, que evoluíram para a proteção da coletividade. Agora vivemos uma nova etapa, em que o acirramento da concorrência e o poder da comunicação estimulam os consumidores a exigirem mais respeito e efetividade na solução dos conflitos de consumo”, afirmam Ricardo Morishita e Luci Oliveira.

“A defesa do consumidor reflete o amadurecimento da democracia no Brasil, que cria direitos e cidadãos. O momento atual é uma janela de oportunidades, pois a reversão do quadro de insatisfação, por meio de respostas rápidas e efetivas, traz mais confiança e civilidade para as relações de consumo. Ganha o consumidor, a empresa e a sociedade”, diz Morishita.

## Metodologia de pesquisa

A pesquisa foi realizada em fevereiro de 2011. Para a apuração dos dados quantitativos, foram entrevistadas 1.400 pessoas acima de 18 anos nas áreas urbanas de todas as regiões do país. A amostra seguiu o perfil da população brasileira, conforme os dados da última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD 2009). A margem de erro é de 2%. Também foram realizados quatro grupos de discussão focal com 40 consumidores nas cidades do Rio de Janeiro e São Paulo.

### Perfil: Ricardo Morishita Wada

Professor da disciplina Direito do Consumidor, na FGV Direito Rio. Mestre em Direito pela Universidade de São Paulo-USP, foi diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça (2003-2010) e presidente do Foro Ibero-americano de Agências de Governo de Proteção do Consumidor (2004-2005). Tem 22 anos de experiência na área de Direito do Consumidor.

### Perfil: Luci Oliveira

Professora de Metodologia de Pesquisa e Coordenadora do Núcleo de Pesquisa do Centro de Justiça e Sociedade da FGV DIREITO RIO. Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), com doutorado sanduíche em Sociologia pela Northwestern University, em Chicago. Tem pós-doutorado em Ciência Política pela Universidade de São Paulo (USP) e especialização em Metodologia de Pesquisa pela University of Michigan.

### FGV DIREITO RIO

A Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas – FGV DIREITO RIO foi criada em 2002. O programa acadêmico da graduação foi aprovado com grau máximo por todas as instâncias do MEC e da OAB. A instituição possui quatro centros de pesquisa: Centro de Tecnologia e Sociedade (CTS), Centro de Justiça e Sociedade (CJUS), Centro de Pesquisas em Direito e Economia (CPDE), e o Programa em Direito e Meio Ambiente (PDMA).

### Mais informações para a imprensa

#### Comunicação da FGV Direito Rio

Aline Brandão – [aline.brandao@fgv.br](mailto:aline.brandao@fgv.br) – Tel. 21. 9493-6423 / 21. 3799-5616