



PESQUISA DATA POPULAR/IDEC

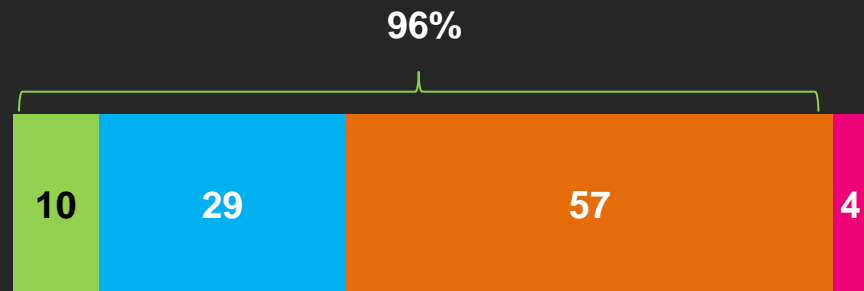
25 ANOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



Conhecimento do CDC

96% afirmam conhecer os seus direitos de consumidor, mas apenas 39% dizem ter um bom nível de informação sobre esse assunto

% Quanto você diria que conhece os direitos do consumidor?



■ Conhece muito bem

■ Conhece razoavelmente bem

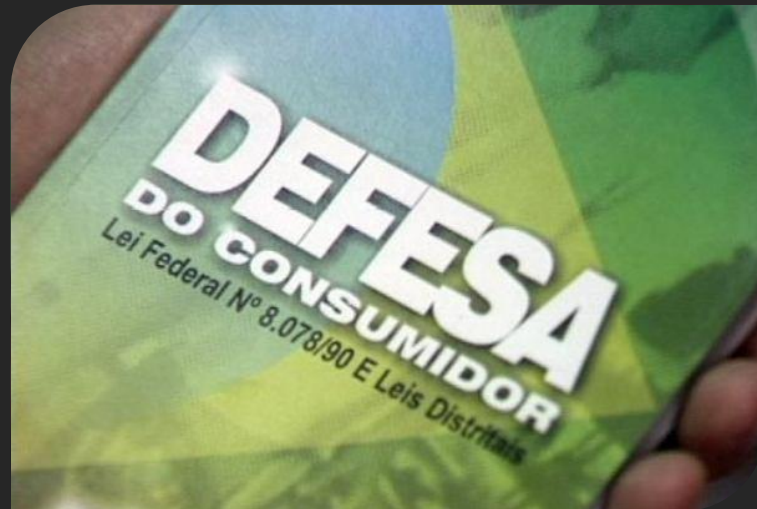
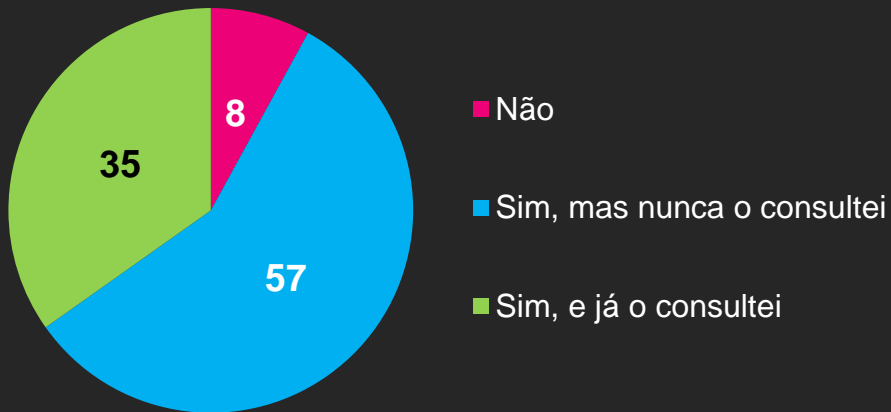
■ Conhece um pouco

■ Não conhece nada



92% afirmam conhecer o Código de Defesa do Consumidor, e 35% dizem já tê-lo consultado

% Conhece o código de defesa do consumidor?

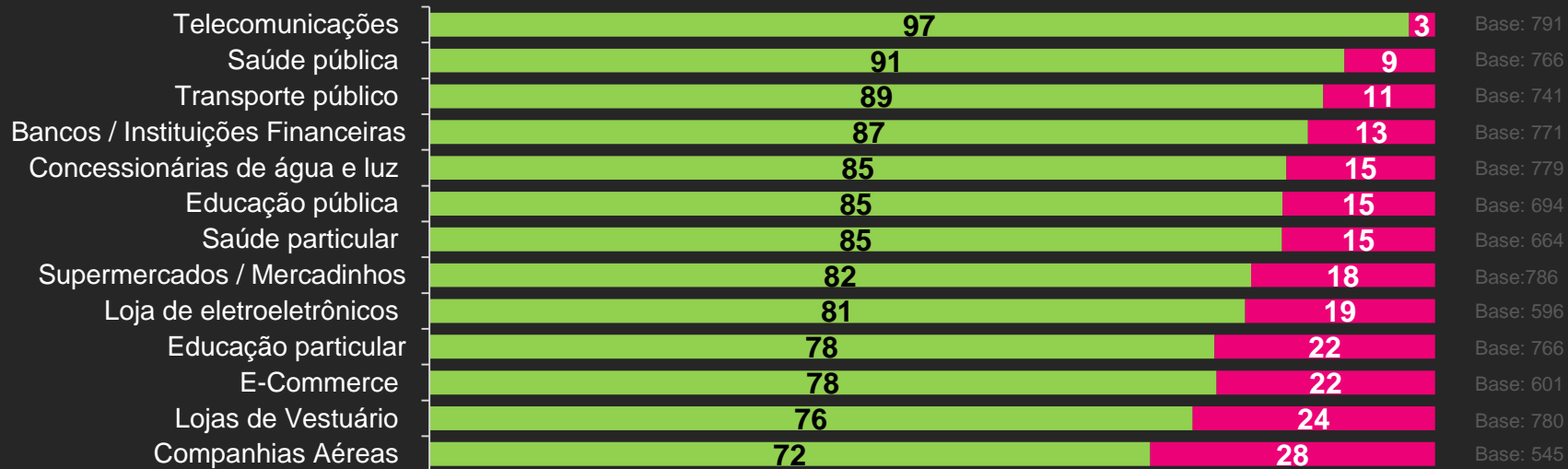


Entre os serviços que utilizam, o de Telecom, Saúde e Transporte público são os que mais apresentam problemas

% Você já teve problema com os seguintes serviços ou produtos?
(Entre quem usa esses serviços ou produtos)

■ Sim, já tive problema com esse produto/serviço

■ Não, nunca tive problema com esse produto/serviço

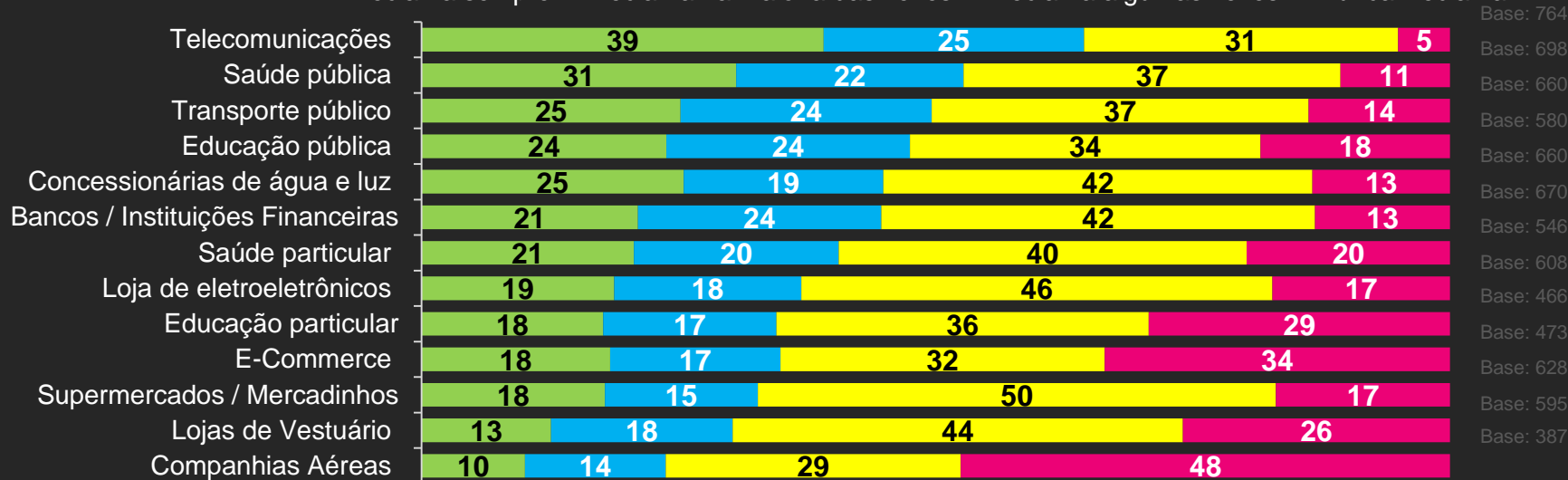


Telecom, serviços públicos, concessionárias de água e luz e bancos são os serviços que aqueles que tiveram problemas mais declaram disposição para reclamar

% Com que frequência você costuma reclamar quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com os seguintes serviços ou produtos?

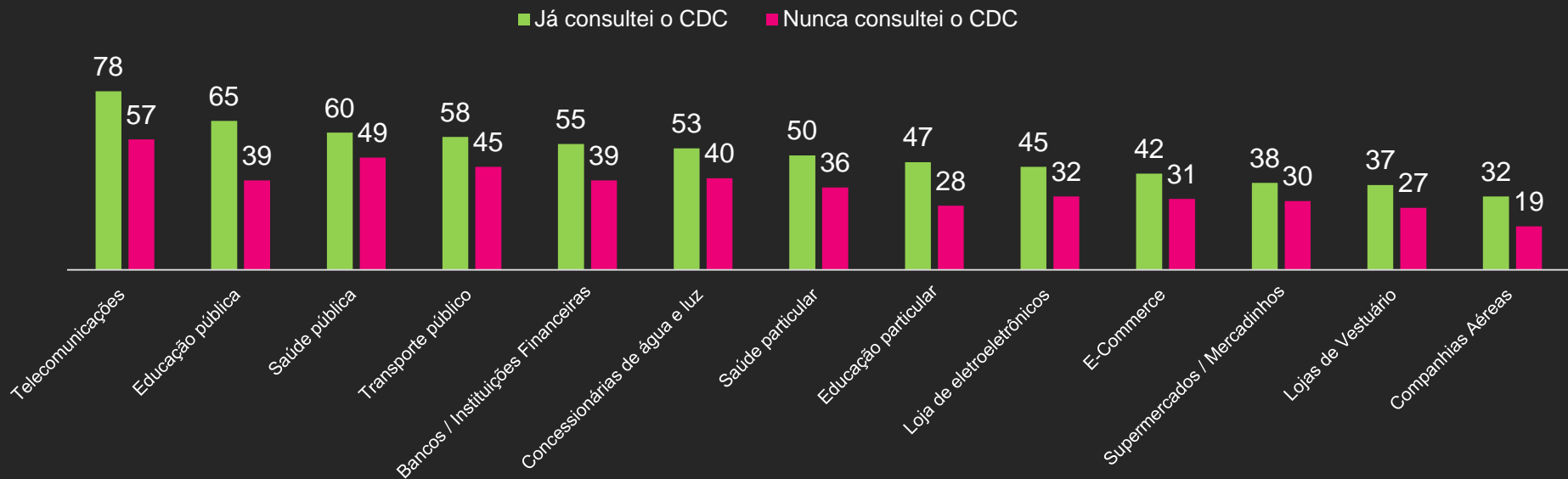
(Entre quem já teve problema com o produto/serviço)

■ Reclama sempre ■ Reclama na maioria das vezes ■ Reclama algumas vezes ■ Nunca Reclama



Pessoas que já consultaram o CDC declaram maior disposição para reclamar quando enfrentam problemas com produtos e serviços ⁷

% Reclama “sempre” ou “na maioria das vezes” quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com os seguintes serviços ou produtos
(Entre quem usa esses serviços ou produtos e afirmou reclamar “sempre” ou “na maioria das vezes”)

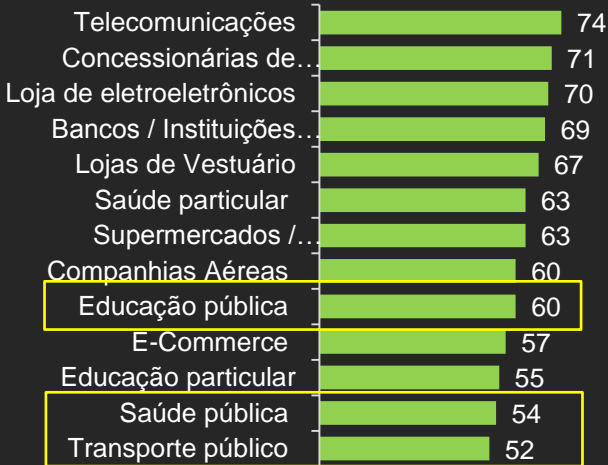


Mas como reclamam?

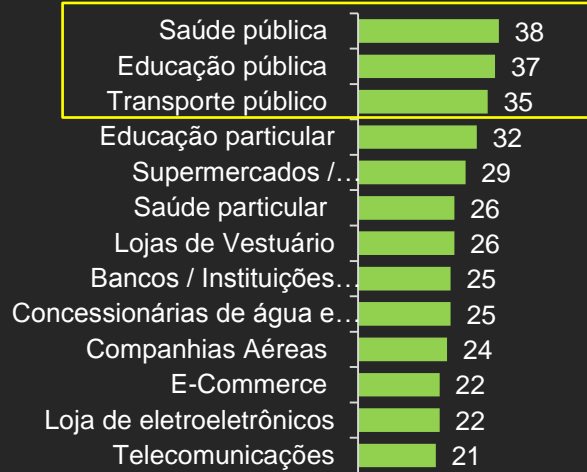
A forma de reclamação difere: nos serviços públicos reclamações são mais feitas para amigos e parentes, e menos em canais formais

% Ranking dos canais de reclamação mais usados quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com determinado serviço ou produto
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e reclama mesmo que às vezes)

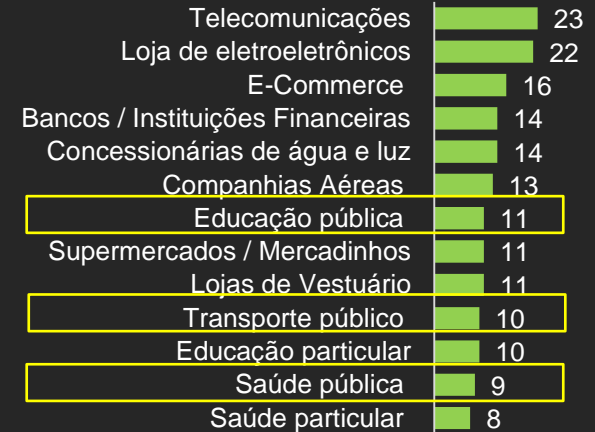
% Empresa/Prestador de serviço



% Amigos/Parentes

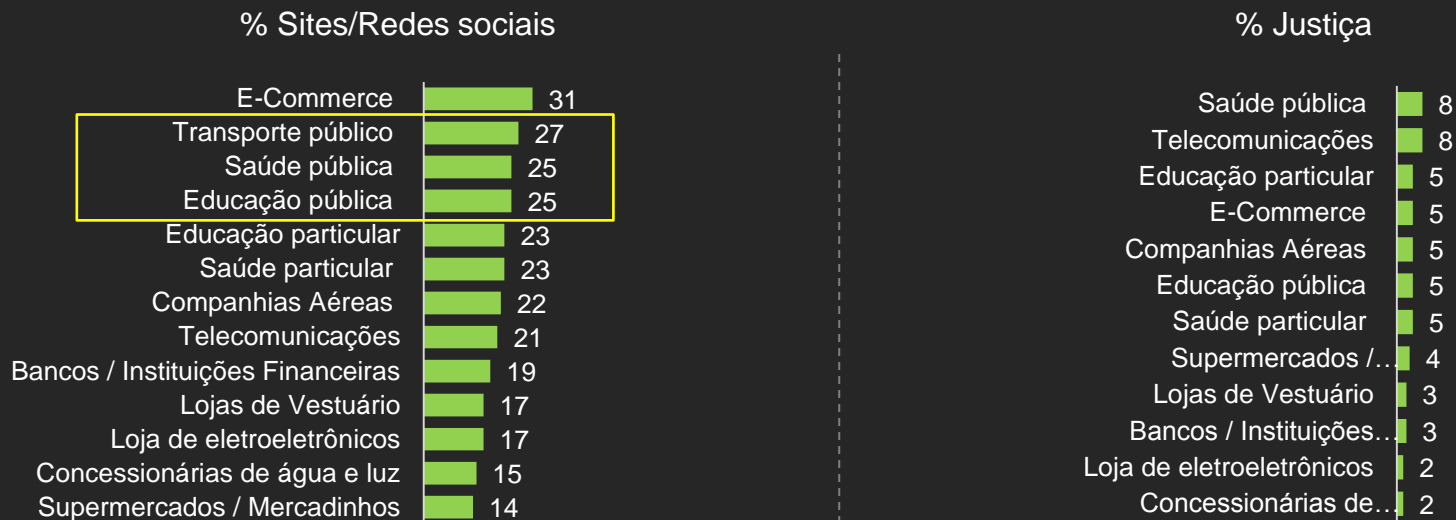


% Órgãos de defesa do consumidor (IDEC, PROCON, etc)



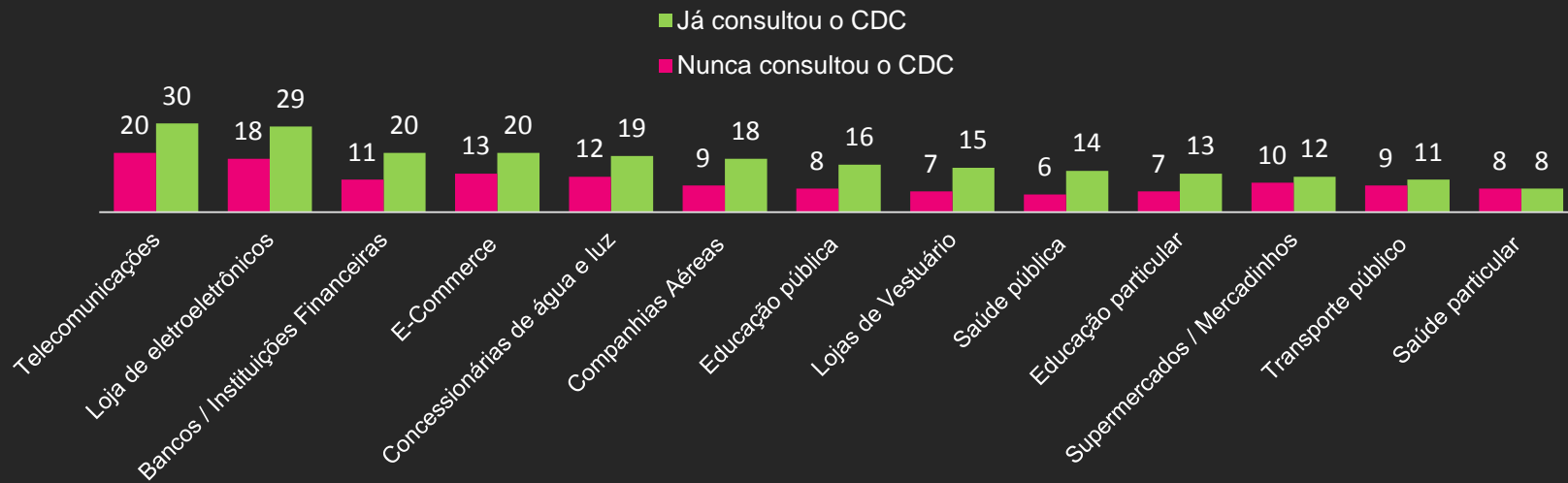
Serviços públicos também são mais reclamados em redes sociais. É baixa em geral a reclamação na justiça

% Ranking dos canais de reclamação mais usados quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com determinado serviço ou produto
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e reclama mesmo que às vezes)



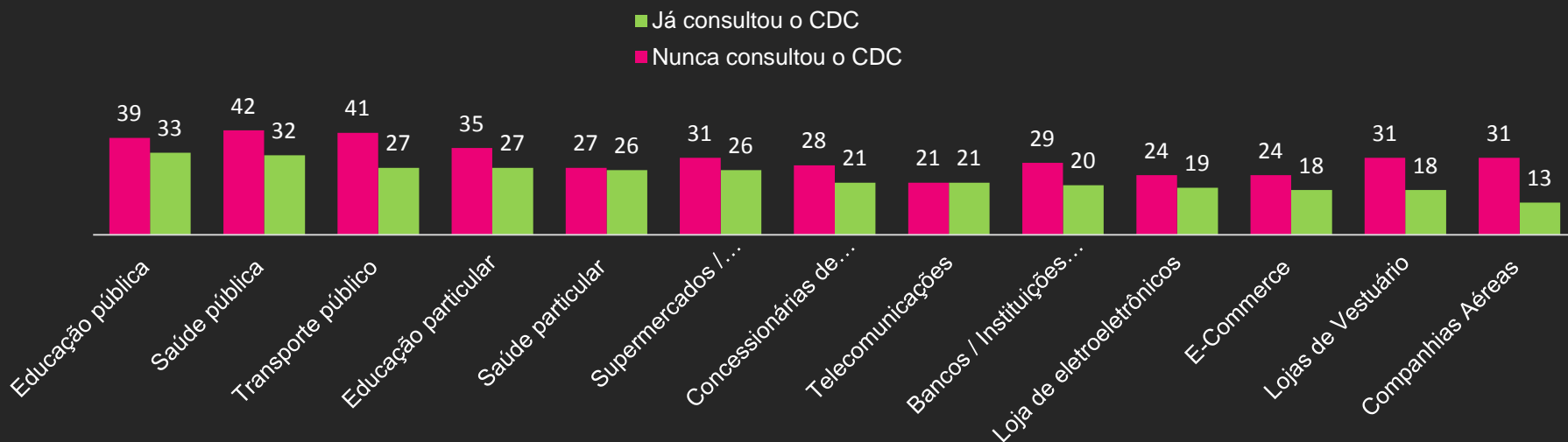
Os mais informados sobre o CDC buscam mais órgãos de defesa do consumidor quando não estão satisfeitos com produtos/serviços ¹¹

% Reclama para **Órgãos de Defesa do Consumidor** quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com determinado serviço ou produto
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e reclama mesmo que às vezes)



Enquanto aqueles que nunca tiveram acesso ao Código de Defesa do Consumidor reclamam mais para amigos e parentes

% Reclama para **Amigos / Parentes** quando enfrenta um problema ou não fica satisfeito com determinado serviço ou produto
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e reclama mesmo que às vezes)

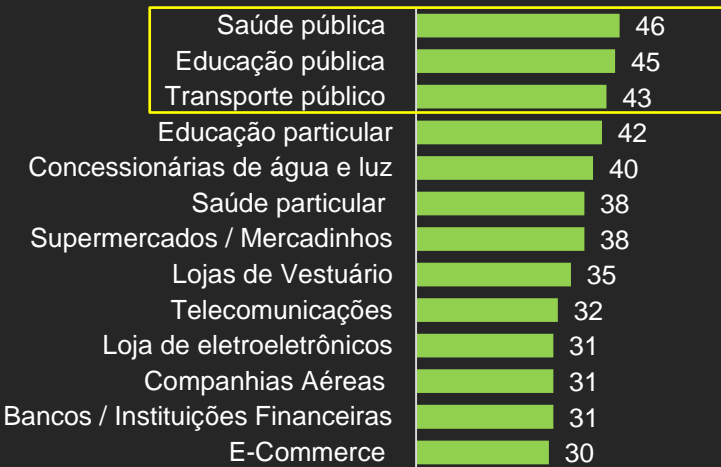


E por que muitas vezes deixam de reclamar quando enfrentam problemas?

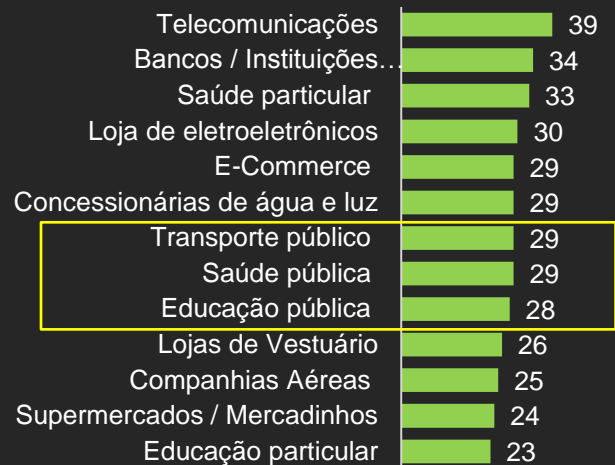
Os motivos para não reclamar quando enfrentam problemas também variam: nos serviços públicos mais gente desiste de reclamar por achar que “não dará em nada”. Em Telecom, por conta do desgaste

% Ranking dos principais motivos pelos quais nem sempre reclama de um produto/serviço, mesmo quando enfrenta um problema
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e nem sempre que precisa reclama)

% Não acho que vai resolver/Não vai dar em nada



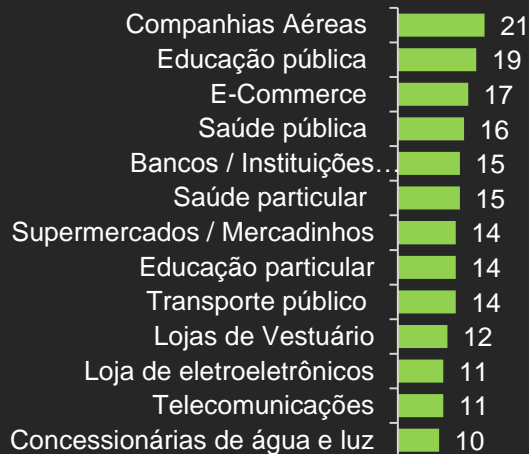
% Dá muito trabalho/É muito desgastante/Demora muito



Outros simplesmente deixam de reclamar porque afirmam não saber como proceder, principalmente em Cias Aéreas

% Ranking dos principais motivos pelos quais nem sempre reclama de um produto/serviço, mesmo quando enfrenta um problema
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e nem sempre que precisa reclama)

% Não sei como/Para quem reclamar



Em supermercados e lojas de vestuário 10% dos que enfrentam problemas e não reclamam apontam o baixo do valor do produto como motivo ¹⁶

% Ranking dos principais motivos pelos quais nem sempre reclama de um produto/serviço, mesmo quando enfrenta um problema
(Resposta Múltipla – Entre quem usa o produto/serviço e nem sempre que precisa reclama)



% Valor é muito baixo/Não compensa

Lojas de Vestuário	10
Supermercados / ..	10
Loja de eletroeletrônicos	8
Bancos / Instituições..	7
Transporte público	7
E-Commerce	6
Concessionárias de..	6
Educação particular	6
Companhias Aéreas	5
Telecomunicações	5
Saúde particular	5
Educação pública	5
Saúde pública	5



OBRIGADO!

