



Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor  
Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Centro, CEP 74.013-030 www.procon.go.gov.br



## COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS HÁBITOS DE CONSUMO

MARÇO / 2018

Em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor celebrado no dia 15 de março, técnicos da Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor realizaram entre os dias **05 a 13 de março de 2018**, uma consulta junto à população, com objetivo de conhecer melhor seu comportamento e postura junto ao mercado de consumo. O resultado também servirá para direcionar suas ações de educação para o consumo com foco nos resultados obtidos no relatório.

### **Público entrevistado:**

- Consumidores ouvidos no Araguaia Shopping num total de **360 consumidores;**
- Consumidores que buscaram atendimento junto ao PROCON Goiás num total de **214 consumidores;**
- Consumidores que responderam o questionário disponibilizado no site do PROCON Goiás num total de **208 consumidores.**

Foram entrevistados no total **782 consumidores (as)**, sendo **374** do sexo feminino e **408** do sexo masculino, num público com diferentes faixas etárias, sendo a maior parte com idade entre **18 a 35 anos, 53%** (416).

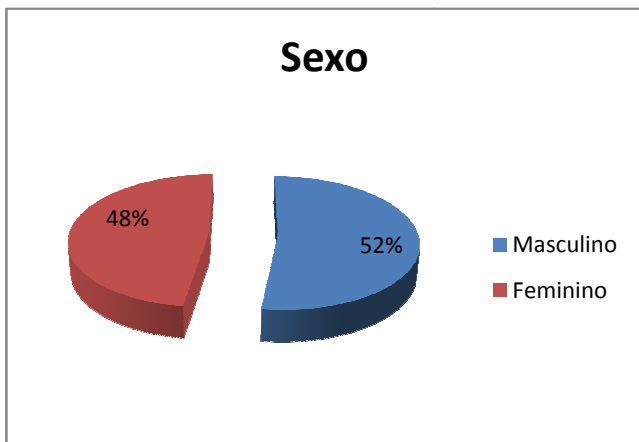
A maioria dos entrevistados, **44%**, declarou ter ensino **médio** (345).

Visando identificar o quanto o consumidor está atento aos cuidados a serem observados na hora da compra, bem como aos seus hábitos na hora do pagamento, os questionamentos abordaram temas como prazo de validade dos produtos, pesquisa de preços, cobrança indevida, meios utilizados para pagamentos, entre outros.

Apresentamos aqui, o resultado da pesquisa.

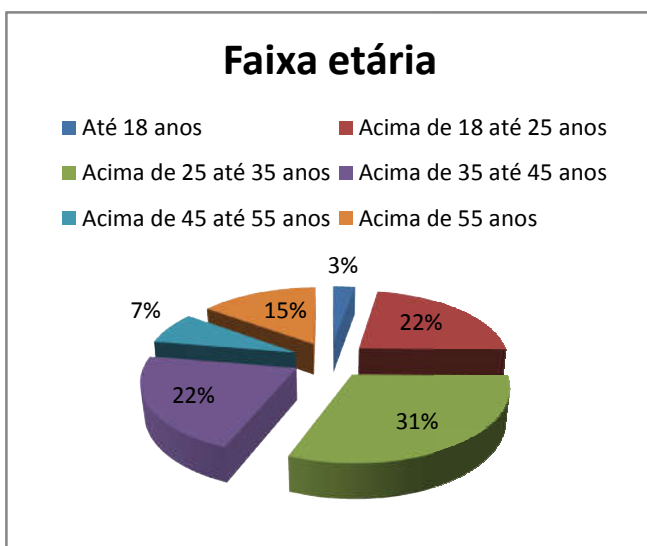
*Gerência de Pesquisa e Cálculo*

### PERFIL DOS ENTREVISTADOS



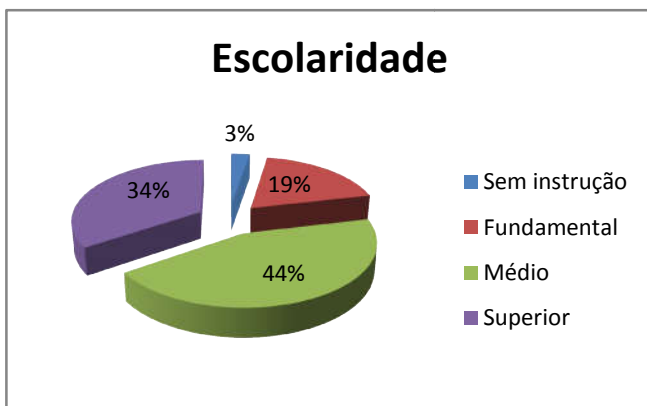
#### Gênero

Masculino	408	-	52%
Feminino	374	-	48%



#### Faixa etária

Até 18 anos	22	-	3%
Acima de 18 até 25	176	-	22%
Acima de 25 até 35	240	-	31%
Acima de 35 até 45	169	-	22%
Acima de 45 até 55	58	-	7%
Acima de 55 anos	117	-	15%



#### Escolaridade

Sem instrução	21	-	3%
Fundamental	146	-	19%
Médio	345	-	44%
Superior	270	-	34%

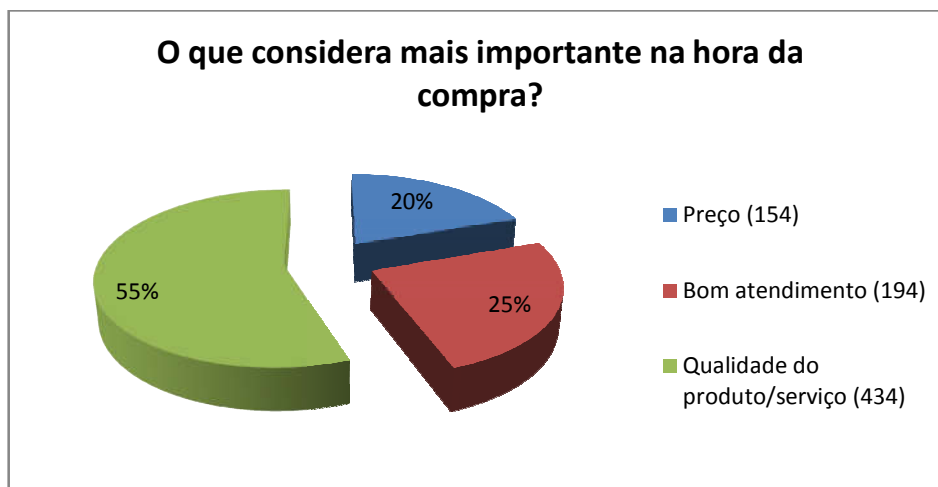
## RESULTADOS DA PESQUISA

### ► **Comportamento do consumidor durante a compra**

#### **MAIS IMPORTANTE NA HORA DA COMPRA**

Perguntados sobre **o que considera mais importante na hora da compra**, **51%** dos consumidores disseram que priorizam a qualidade do produto e serviço e **28%** consideram o bom atendimento o mais importante. Já para uma menor parcela dos consumidores entrevistados, **21%**, consideram preço o fator mais importante na hora da compra. Nesse quesito, ainda que outras alternativas também fossem importantes, os entrevistados tiveram que escolher dentre as três opções, apenas a que considera como a mais importante na hora da compra.

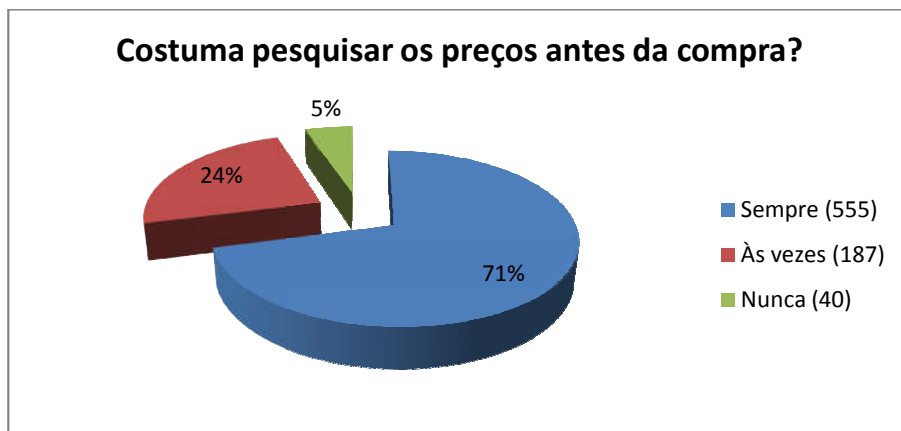
De acordo com as respostas, o preço é o que tem menor importância para a maioria dos consumidores. Eles estão mais exigentes com relação à qualidade do produto/serviço. Se considerarmos os dois fatores, qualidade do produto e bom atendimento, juntos equivalem a **79%**. Neste caso, fica uma dica aos fornecedores: priorizem a qualidade do produto e zelem pelo bom atendimento.



#### **PESQUISA DE PREÇO**

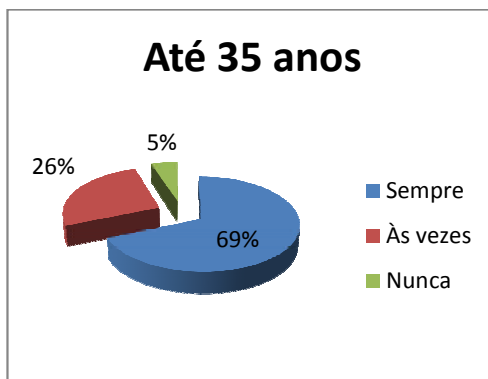
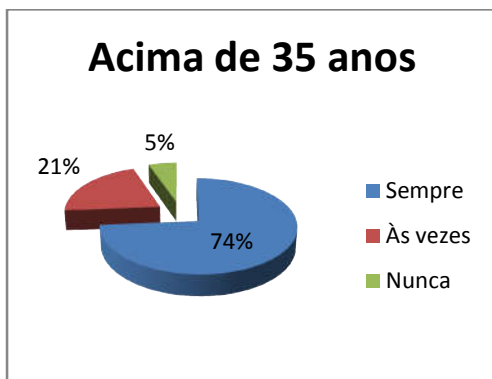
Embora o preço não tenha sido o fator mais importante na hora da compra, conforme demonstrado no quesito anterior pelos entrevistados, **71%** dos consumidores (555) ouvidos na pesquisa disseram ter o hábito de **pesquisar sempre os preços antes de realizar a compra**, enquanto o restante, **29%**, não tem esse hábito freqüente. (**24%** pesquisam às vezes e **5%** nunca pesquisam).

Ainda que grande parte dos consumidores, quando tiveram que escolher apenas um item considerado mais importante na hora da compra ter avaliado a qualidade do produto e o bom atendimento (**80%**) como o fator mais importante, ainda assim, a pesquisa de preços não é deixada de lado.



**Por faixa etária:** Diferente do que imaginávamos, quando separados por faixa de idade, percebe-se que apesar dos consumidores acima dos 35 anos ainda serem a faixa de idade que mais possuem o hábito de pesquisar os preços antes da compra, com **74%** dos entrevistados, esse percentual corresponde apenas 5% a mais que os jovens consumidores de até 35 anos, pois **69%** deles também disseram ter o hábito de pesquisar sempre antes de comprar.

*Comparação por faixa de idade em relação ao quesito sobre o hábito de pesquisa de preço:*



Independentemente da faixa etária, percebe-se que em média, 70% dos consumidores possuem o hábito freqüente da pesquisa de preços.

***A pesquisa de preço é muito importante, pois através dela o consumidor estimula a concorrência e participa da formação de preços quando privilegia a compra em um estabelecimento que possui uma melhor oferta. A maioria dos entrevistados já compreendeu essa importância, pois independentemente da faixa etária, em média, 70% possuem o hábito da pesquisa de preços.***

## **PRAZO DE VALIDADE**

No momento da compra, **64%** dos entrevistados declararam ter o hábito de verificar sempre o **prazo de validade dos produtos antes da compra**, mas **10%** ainda não faz essa verificação e **26%** verificam ocasionalmente, que somados demonstram um número bastante representativo, **36%**. Neste caso, num universo de **782** consumidores ouvidos na pesquisa, esse percentual de consumidores que não verificam o prazo de validade ou verifica ocasionalmente, representa **284** consumidores.

*A obrigatoriedade dos fornecedores apresentarem o prazo de validade dos produtos foi uma conquista importantíssima, pois o consumidor que observar este prazo pode evitar colocar sua saúde em risco. Além disso, pode planejar suas compras e gastos, adquirindo somente a quantidade de produtos que considera poder consumir dentro do prazo de validade evitando o desperdício. O índice de consumidores que declaram ter esse hábito é expressivo (64%), no entanto, podemos considerar que nenhum consumidor deveria deixar de atentar para essa informação.*

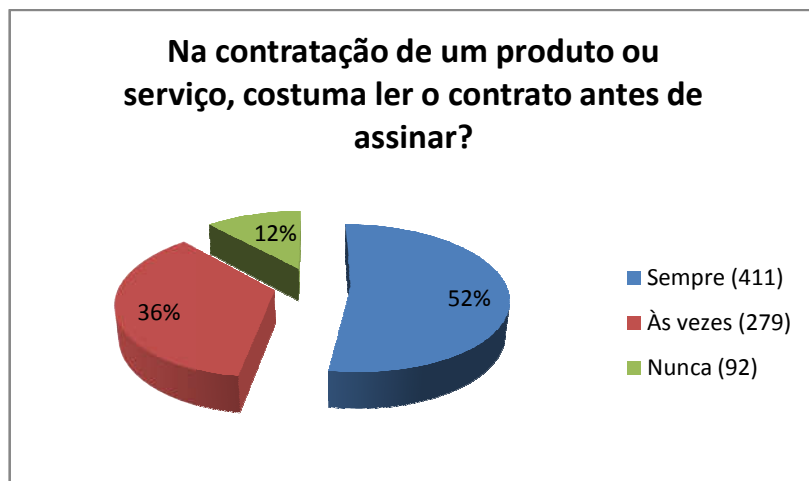


## **CONTRATO**

Quanto aos **contratos**, pouco mais da metade, **52%** dos entrevistados declararam que sempre lêem os contratos antes de assinar. Contudo, ainda é grande o percentual de consumidores que disseram nunca (**12%**) e que às vezes (**36%**), tem esse hábito. No entanto, apesar de não ter sido objeto de questionamento, grande parte dos consumidores disseram no momento da pesquisa que são desestimulados pela quantidade de folhas e muitas vezes confusos e de difícil entendimento.

Desta forma, é aconselhável levar a minuta do contrato para casa e avaliar cuidadosamente. Dúvidas também podem ser sanadas junto à empresa ou com um profissional. Isso ajuda a reduzir o risco de ter surpresas desagradáveis no futuro.

Neste quesito, dentro os 782 consumidores ouvidos na pesquisa, é extremamente elevado o número de consumidores que deixam esse cuidado de lado. Considerando os consumidores que nunca ou às vezes costuma ler o contrato, representa um número de **371** consumidores, ou **48%** dos entrevistados.



#### ***DIVERGÊNCIA DE PREÇO***

Trabalhos de rotina da equipe de fiscalização do PROCON Goiás, costumeiramente encontram divergência de preços entre o afixado na gôndola ou no produto, com o registrado pelo caixa (código de barras), prática esta considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor.

Com relação a esse cuidado, quando questionados se os consumidores costumam verificar se o valor do produto no caixa é o mesmo visto no produto nas prateleiras, **60%** disseram ter esse costume. No entanto, **40%** ainda não possuem esse hábito frequente (**14%** nunca verificam e **26%** às vezes costumam verificar), o que representa um quantidade de 313 consumidores num universo de 782.



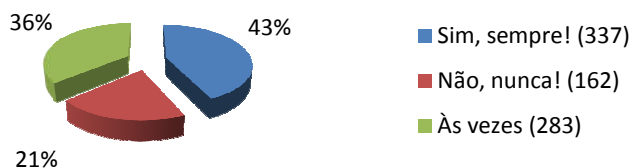
## **NOTA FISCAL**

Considerando os consumidores ouvidos na pesquisa que disseram nunca solicitar a Nota Fiscal (**21%**) e aqueles que apenas às vezes possuem esse hábito (**36%**), podemos dizer que mais da metade dos consumidores ouvidos na pesquisa, **57%**, não possuem esse hábito como uma rotina. Um número bastante alto de consumidores, pois num universo de 782 consumidores ouvidos na pesquisa, esse percentual representa **445 consumidores**.

Apenas **43%**, (menos da metade), disseram ter esse hábito e solicitam sempre a nota fiscal caso o fornecedor não a forneça voluntariamente.

*A nota fiscal é um dos documentos que resguardam os direitos dos consumidores e necessário para registrar uma reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor. Também nos casos de roubo ou furto do produto, é o documento essencial para a retirada do mesmo em caso de recuperação do produto. É ainda a garantia de que os impostos pagos pelo consumidor serão de fato repassados ao Estado e revertido benefício ao cidadão.*

### **Costuma solicitar a nota fiscal em toda compra realizada, caso o fornecedor não a forneça voluntariamente?**



## **FORMA DE PAGAMENTO**

Na compra de um produto de valor considerável como eletrodomésticos, eletrônicos, etc, foi questionado aos consumidores qual a principal forma de pagamento utilizado, com intuito de avaliar se normalmente existe o hábito de economizar antes para comprar depois, ou se o parcelamento da compra seria a forma mais utilizada para os consumidores ouvidos na pesquisa.

Pelo resultado apurado, percebe-se que o hábito de economizar para comprar depois, fugindo dos altos juros do cartão de crédito e dos altos encargos de atraso cobrados em carnês, aumentando o risco de se tornar inadimplente, não faz parte da rotina da maioria dos consumidores ouvidos na pesquisa. A maioria, **60%**, disseram comprar esses produtos de forma parcelado e apenas **40%**, menos da metade, costumam economizar e pagar a vista na compra de produtos com valor considerável (eletros, eletrodomésticos, etc).

Desta forma, num universo de 782 consumidores, **469**, não possuem o hábito de economizar para compra depois, à vista.

*Nas compras parceladas, normalmente o consumidor não costuma verificar os encargos de atraso cobrados no caso de inadimplência. Conforme dados já apurados pelo PROCON Goiás, há casos em que os encargos podem ultrapassar os 10% ao mês. O parcelamento, principalmente a longo prazo, também é um dos fatores que levam o consumidor à situação de inadimplência pois a parcela que no momento da compra cabe no bolso, a longo prazo, a situação do consumidor pode se modificar, levando ao inadimplemento.*

### Na compra de eletrodomésticos/eletrônicos, etc, costumam a pagar como?



#### **MÉTODO DE PAGAMENTO**

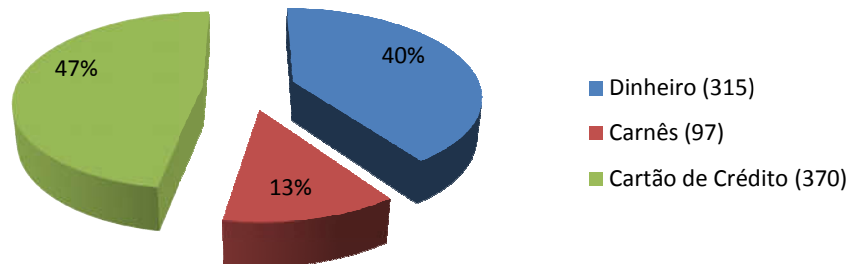
No quesito anterior verificamos que **60%** dos consumidores ouvidos na pesquisa costumam comprar de forma parcelada. No entanto, para a grande parte dos consumidores que estão nesta situação, o principal método utilizado para pagamento parcelado é o **cartão de crédito** com **47%**, seguidos pelos **carnês (13%)**.

Os **40%** que responderam no quesito anterior ter o hábito de economizar para compra depois, à vista, de fato também refletiu nesse tópico, pois **40%** dos consumidores disseram ter o hábito de pagar em dinheiro as compras realizadas.

*Um dos principais motivos que causam o endividamento é justamente o uso descontrolado do cartão de crédito, onde as elevadas taxas de juros cobrados em caso de inadimplência, faz com que em pouco tempo a dívida se torne impagável sem um acordo de parcelamento. Outro ponto é em relação às compras parceladas a longo prazo. Muitos consumidores avaliam apenas se naquele momento as parcelas cabem no bolso e acabam alongando o prazo para pagamento. Esse é um grande risco pois imprevistos podem ocorrer e aquela parcela que antes cabia no orçamento, pode se tornar uma dívida impagável já que os encargos de atraso, que na maioria das vezes o consumidor não se preocupa em se informar previamente, pode dobrar a dívida em pouco tempo.*



### Qual o principal meio de pagamento utilizado para as compras?



#### ► ***Postura do consumidor após a compra***

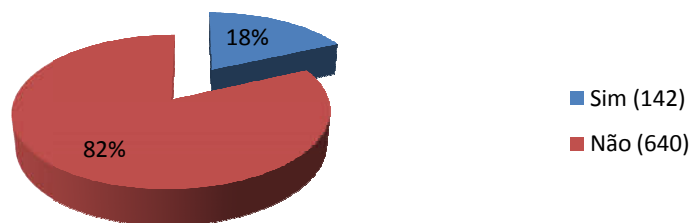
#### **RECEBIMENTO DE PRODUTO SEM SOLICITAÇÃO PRÉVIA**

Apesar de expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor e normas do Banco Central do Brasil, a pesquisa revelou uma prática que já deveria ter sido eliminada, mas que ainda são observadas nas reclamações que chegam ao PROCON Goiás: infelizmente, apesar do resultado não ter sido tão expressivo, alguns consumidores ainda são vítimas da prática abusiva de recebimento de produto não solicitado.

► **18%** dos entrevistados já receberam produtos que não autorizaram ou solicitaram previamente.

Considerando que **142** consumidores ouvidos na pesquisa já receberam algum produto sem prévia autorização, isso demonstra um número bastante expressivo num universo de amostragem com **782 consumidores**, já que é uma prática considerada por muitos bancos e instituições financeiras como não praticadas atualmente.

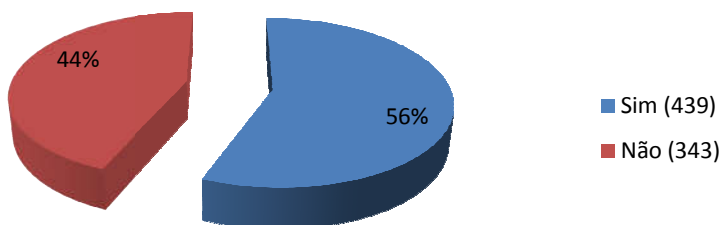
### Já recebeu algum produto sem ter autorizado ou solicitado previamente?



### COBRANÇA INDEVIDA

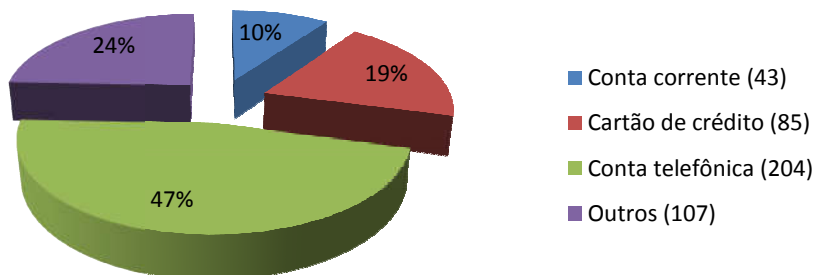
Mais da metade dos consumidores entrevistados, **56%**, disseram já ter sido cobrado indevidamente por alguma despesa não reconhecida. Isso representa uma quantidade de 439 consumidores num universo pesquisado de 782.

### Já foi cobrado indevidamente por alguma despesa?



Com relação a esse percentual **56%** (439 consumidores) que disseram já ter sido cobrado indevidamente por alguma despesa, grande maioria, **47%**, disseram ter sido vítima dessa cobrança na **conta telefônica**. Já para **19%**, a cobrança indevida ocorreu na fatura do **cartão de crédito** e para **10%** ocorreu na **conta corrente**.

### Em caso afirmativo, onde ocorreu a cobrança indevida?

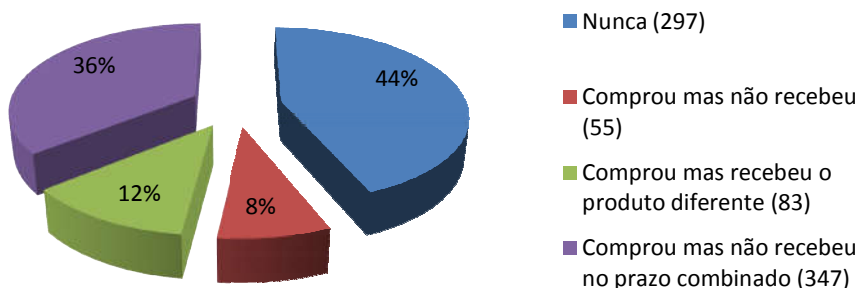


### ENTREGA DO PRODUTO

Embora uma grande parte dos consumidores ouvidos na pesquisa que disseram nunca ter tido esse tipo de problema, com **44%** dos entrevistados, ainda é grande o número de consumidores que já comprou um produto mas não recebeu no prazo combinado (**36%**). 347 consumidores de um universo com 782.

Já em relação aos consumidores que compraram, mas não receberam ou que compraram mas receberam diferente, equivale a **20%**.

### Com relação à entrega de produtos, já ocorreu algum desses problemas abaixo?



No geral, considerando apenas o total de consumidores que já tiveram problema com a entrega de um produto (485 consumidores), **72%** relatou que comprou o produto mas não recebeu no prazo combinado. Em relação aos que compraram e não receberam ou que compraram mas receberam diferente do solicitado, equivale a **28%** dos ouvidos na pesquisa.

Para **17%** dos consumidores ouvidos, ainda houve o transtorno de receber um produto diferente do que havia solicitado, e para **11%** dos entrevistados, comprou, mas não recebeu o produto.

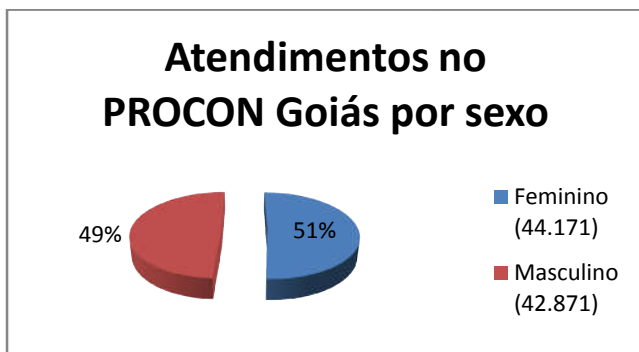


O resultado das questões sobre a entrega do produto demonstra que ainda não há um cuidado por parte dos fornecedores em cumprir e respeitar os direitos do consumidor, especialmente no momento do pós-venda, razão pela qual muitos consumidores continuam recebendo produtos em desacordo com o prazo previamente estipulado.

***Em relação a esse quesito, é muito importante ao receber um produto avaliar imediatamente e, caso haja alguma divergência ou problemas no produto, não deve ser recebido devendo ser devolvido para o mesmo entregador, com a informação por escrito no verso da nota fiscal, sobre o motivo da devolução. Agindo desta forma, seus direitos estarão resguardados.***

#### Reclamações no PROCON Goiás por sexo:

Conforme dados extraídos do Sindec - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, considerando o atendimento realizado junto ao PROCON Goiás, num total de **87.042** atendimentos, **50,75%** são do sexo feminino e **49,25%** do sexo masculino.



## CONCLUSÕES

*Esta pesquisa retrata uma pequena amostra do universo consumerista, no entanto, aponta questões importantes que afligem o consumidor local e que podem direcionar algumas das atuações do PROCON Goiás, principalmente nas ações de orientação e educação nas relações de consumo.*

*Conhecendo os anseios, deficiências e preocupações dos consumidores, facilitam as ações de forma mais efetivas em prol dos interesses da população.*

*Percebe-se com base nos dados coletados na pesquisa, que até mesmo mais importante que o preço do produto ou serviço, a maioria dos consumidores estão preocupados principalmente com a qualidade do produto e o bom atendimento. Isso não significa que esses consumidores deixam a pesquisa de lado, pois grande maioria, 71% dos consumidores ouvidos, tem o hábito freqüente da pesquisa de preços. É bem diferente do que muitos imaginavam, não apenas os consumidores mais experientes, com faixa etária acima dos 35 anos (74%), costumam pesquisar, mais os consumidores mais novos também possuem o hábito da pesquisa (69%).*

*A pesquisa de preço é muito importante, pois através dela o consumidor estimula a concorrência e participa da formação de preços quando privilegia a compra em um estabelecimento que possui uma melhor oferta.*

*Identificamos ainda que a segurança e cuidados da saúde também fazem parte da rotina de muitos consumidores ouvidos na pesquisa (64%). No entanto, considerando esse como um fator essencial para garantir a saúde dos consumidores, num universo de 782 consumidores, 284 deles ainda não tem o hábito de verificar ou às vezes verificam o prazo de validade.*

*Um quesito chamou a atenção deste órgão de defesa do consumidor. A nota fiscal, documento essencial para garantir os direitos do consumidor e normalmente utilizado para instruir uma reclamação junto aos PROCONs, não são solicitados no momento da compra para a maioria dos consumidores entrevistados. Dos 782 consumidores ouvidos, 445 disseram nunca ou às vezes, solicitar esse documento. Menos da metade, 43%, costumam solicitar habitualmente a nota fiscal nas compras realizadas.*

*Com intuito de avaliar se o consumidor costuma ter o hábito de economizar para comprar à vista, conseguindo inclusive algum desconto, 60% dos entrevistados disseram comprar produtos como eletros, eletrônicos, eletrodomésticos, de forma parcelada. E o principal meio de pagamento utilizado para parcelamento para 47% dos ouvidos, é o cartão de crédito.*

*Esse é um dos principais fatores que normalmente levam o consumidor ao endividamento. O uso dessa forma de pagamento, sem os devidos cuidados, de forma a evitar pagar parcialmente a fatura e após a data do vencimento, faz com que em apenas 3 meses a dívida do cartão se torne praticamente impagável. Ainda que para outros consumidores (13%) o parcelamento é realizado por meio de carnês, também se torna outro problema, pois na maioria dos casos, o consumidor não se atenta aos encargos previstos em contrato, cobrados*



Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor  
Rua 08, nº 242, Ed. Torres, Centro, CEP 74.013-030 [www.procon.go.gov.br](http://www.procon.go.gov.br)



*em caso de inadimplência. Em alguns casos, conforme já verificado pelo PROCON Goiás, considerando a multa, juros moratórios e remuneratórios, os encargos mensal podem ultrapassar a 10%.*

*Outro problema verificado na pesquisa é a cobrança indevida por produto ou serviço não contratado ou solicitado. Para 56% dos consumidores, já foram cobrados indevidamente e a principal cobrança indevida ocorreu na conta telefônica (47%).*

Goiânia, 14 de março de 2018

Técnicos responsáveis:

***Cristiane Fernandes***

***Letícia Vieira Barra***

***Natália Cassetari de Almeida***

***Sérgio Franco de Castro Neto***

***Gleidson Tomaz Fernandes***

*Gerente de Pesquisa e Cálculo*

***Darlene Costa Azevedo Araújo***

*Superintendente*