

PESQUISA E DOCUMENTAÇÃO

*Os Órgãos de Defesa do Consumidor em Campinas: Um Estudo Exploratório**

Delimitação do assunto e objetivos

As sociedades de consumo de massa caracterizam-se pela existência de uma grande parcela da população com uma **renda discricionária**¹, que permite satisfazer muitos anseios e necessidades, que são por sua vez estimulados e aumentados com o auxílio de meios de comunicação, como o rádio, a televisão, a revista, o cinema e o jornal.

A primeira sociedade deste tipo formou-se nos Estados Unidos e atingiu o seu apogeu nos anos 50. Hoje, a sociedade de consumo de massa é uma realidade em grande número de países, a exemplo do Canadá, Inglaterra, França, Japão, Alemanha e Austrália, entre outros.

Apesar de suas profundas disparidades regionais, o Brasil tem experimentado o recente desenvolvimento do comércio e da publicidade, chegando a sociedade de consumo, "onde 'adquirir' passou a ser considerado um fator indispensável à manutenção do processo de crescimento econômico, independente de qualquer satisfação das necessidades dos indivíduos."²

A intensificação do consumo tem como um dos seus efeitos a consciência da necessidade de proteção ao consumidor, da mesma forma que se adotou medidas para a proteção do trabalhador frente aos abusos e desmandos cometidos pelos empresários.

(*) Síntese do relatório da pesquisa: "Estudos sobre a Defesa do Consumidor junto à Classe B de Campinas", realizada pelos alunos do 2º ano do Curso de Comunicação Social — habilitação em Relações Públicas (período matutino), como trabalho de aproveitamento da disciplina Teoria e Método da Pesquisa em Comunicação, no 2º semestre de 1988, sob a supervisão do professor J. B. Pinho.

O consumidor é, assim, o destinatário dos produtos que a empresa produz e o comércio distribui. Para Marilena Lazzarini, consumidor é um conceito mais amplo: "Desde aquilo que você compra diretamente com o seu salário até o que adquire indiretamente, pagando na forma de impostos. Então tem toda a parte de serviços públicos e aí a coisa fica mais abrangente porque incorpora a questão da qualidade de vida mesmo."³

Os riscos enfrentados pelo consumidor brasileiro são variados: as fraudes nos pesos e medidas, nos contratos de financiamento com taxas de juros abusivas, nos preços de mercadorias e serviços, nas indicações de rótulos e embalagens, na publicidade com falsas promessas e supostas vantagens de produtos e serviços.

A causa da defesa do consumidor ensejou a criação de organismos de proteção por parte do governo: a SUNAB — Superintendência Nacional de Abastecimento, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, o PROCON, os Centros de Saúde, o Departamento Nacional de Inspeção de Produtos de Origem Animal e o SEDECON — Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, este último em Campinas.

Na capital, existem duas entidades particulares: A ADECON — Associação de Defesa do Consumidor da Cidade de São Paulo e a Associação das Donas-de-Casa do Brasil.⁴ Outra sociedade civil destinada a promover a defesa do consumidor foi constituída em 23 de julho de 1987, com o nome de Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, presidida por Marilena Lazzarini, que obteve grande projeção quando atuou como diretora da Delegacia Regional da SUNAB em São Paulo.⁵

Foram os seguintes objetivos deste estudo:

1) levantar o nível de conhecimento que o consumidor da classe B, com idade igual ou superior a 15 anos, de ambos os sexos, tem dos órgãos de defesa do consumidor instalados em Campinas; e

2) levantar o número de consumidores que foram lesados na compra de produtos e serviços, o tipo ou forma de dano sofrido, bem como as providências adotadas ou não para o ressarcimento dos eventuais prejuízos.

Metodologia e Amostra da Pesquisa

No estudo foi utilizado o questionário como instrumento de coleta de dados, devido à sua versatilidade e adequação aos propósitos da pesquisa.

O universo da pesquisa foi constituído pelas pessoas pertencentes à classe B(10 a 20 salários mínimos de renda familiar), residentes

na zona urbana de Campinas, com idade igual ou superior a 15 anos, de ambos os sexos, no qual foi utilizada a técnica de amostragem estratificada.

Tem-se que a população urbana de Campinas é de aproximadamente 1 milhão de habitantes. Segundo o manual *Média no Brasil*, da Salles Inter-Americana, 21% da população pertence à referida classe B, totalizando 210 mil pessoas. Dessa parcela, foram retirados os 62,9% da população que, segundo o manual, têm idade igual ou superior a 15 anos, resultando em 132.090 pessoas.

A técnica de amostragem estratificada consiste na divisão do universo em sub-universos (ou estratos) que o compõem, sendo considerados em nosso estudo o sexo do entrevistado e as faixas etárias.

A amostra da pesquisa foi estabelecida inicialmente em 264 pessoas, em razão da distribuição diferenciada por sexo e faixas etárias, evitando-se que alguma sub-amostra ficasse com um número de entrevistados pequeno (ou não representativo).

Quadro 1. Composição da Amostra (por sexo)

Sexo	Amostra planejada		Amostra realizada	
	Nº absoluto	%	Nº absoluto	%
Masculino	131	49,7	143	49,6
Feminino	133	50,3	145	50,4
TOTAL	264	100,0	288	100,0

A amostra realizada, porém, totalizou um número de 288 entrevistados, sendo que 143 do sexo masculino e 145 do sexo feminino, guardando a mesma proporção na sua distribuição.

Quadro 2. Composição da Amostra (por faixas de idade)

FAIXAS DE IDADE	Amostra planejada		Amostra realizada	
	Nº absoluto	%	Nº absoluto	%
15 até 19 anos	48	18,3	52	18,0
Mais de 19 até 29 anos	78	29,5	85	29,5
Mais de 29 até 39 anos	52	19,8	54	18,8
Mais de 39 até 49 anos	38	14,3	43	15,0
Mais de 49 até 59 anos	28	10,5	33	11,4
Mais de 59 anos	20	7,6	21	7,3
TOTAL	264	100,0	288	100,0

Entre as entrevistas planejadas e as efetivamente realizadas, segundo as diferentes faixas de idade, observa-se que a distribuição apresentou variações irrelevantes para o âmbito do estudo.

Trabalho de Campo

O trabalho de campo foi realizado também pelos próprios estudantes. Anteriormente, foi efetuado um pré-teste para que os alunos, além de treinarem a aplicação do questionário, verificassem no decorrer do mesmo as possíveis falhas. Com isto, o pré-teste possibilitou a reformulação do questionário, ficando este mais claro, objetivo e confiável em relação aos resultados pretendidos.

O período estipulado para as entrevistas foi de duas semanas, cobrindo de 13 a 26 de setembro de 1988. No total, foram realizadas 288 entrevistas pessoais divididas entre os alunos em cotas por sexo e faixa de idade dos entrevistados, cuja localização ficou a critério de cada entrevistador.

Achados da pesquisa

Os principais achados da pesquisa são agora apresentados na forma de quadros analíticos, obtidos a partir da tabulação dos questionários.

Quadro 3. "Você/O Sr./A Sra. já adquiriu algum produto estragado, quebrado ou com defeito?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Sim	74,1	69,6	73,0	77,6	83,3	60,5	60,6	57,1	71,9
Não	25,9	30,4	27,0	22,4	16,7	39,5	39,4	42,9	28,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE*	143	145	52	85	54	43	33	21	288

(*) BASE = número de respondentes, por categoria.

Dos entrevistados, 71,9% responderam que já adquiriram produtos estragados contra 28,1% que não tiveram esta experiência. Entre os entrevistados com idade superior a 59 anos, o percentual de pessoas que adquiriram produtos estragados é menor do que total geral: 57,1%.

Quadro 4. "Qual foi a falha ou defeito que este produto apresentou?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Produto alimentício deteriorado/diferença de preço	55,6	53,4	47,3	50,0	55,5	46,1	75,0	83,3	54,5
Artigo para vestuário com defeito	10,3	21,7	18,4	18,1	17,7	19,2	5,0	—	15,9
Produto eletrônico com defeito de fabricação	21,6	7,9	18,4	16,6	15,5	19,2	5,0	—	14,9
Eletrodoméstico com defeito/quebrado	14,1	6,9	7,8	6,0	15,5	3,8	25,0	16,6	10,6
Produto de consumo com defeito	4,7	5,9	5,2	3,0	4,4	15,3	—	8,3	5,3
Brinquedo quebrado	1,8	2,9	2,6	4,5	—	3,8	—	—	2,4
Mobiliário com defeito	2,8	0,9	—	1,5	4,4	3,8	—	—	1,9
Produto de toilette com defeito	0,9	1,9	2,6	1,5	2,2	—	—	—	1,4
OUTROS*	1,8	1,9	2,6	—	4,4	—	—	8,3	1,9
TOTAL**	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM
BASE***	106	101	38	66	45	26	20	12	207

(*) O item OUTROS inclui produtos farmacêuticos e bicicletas.

(**) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0%.

(***) BASE = número de respondentes que afirmaram já terem adquirido algum produto estragado, quebrado ou com defeito.

As principais falhas ou defeitos, segundo os entrevistados, foram: produtos alimentícios deteriorados ou com diferença de peso (54%), e eletrodomésticos com defeito ou quebrados (10,6%).

Quadro 5. "Você/o Sr./A Sra. tomou alguma providência para resolver esta falha ou defeito?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 %	+ de 59 anos	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Sim	65,1	64,1	71,0	63,6	60,0	84,6	60,0	33,3	64,7
Não	34,9	35,6	29,0	36,4	40,0	15,4	40,0	66,7	35,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE:	106	101	38	66	45	26	20	12	207

(*) BASE = número de respondentes que afirmaram já terem adquirido algum produto estragado, quebrado, ou com defeito.

Entre os entrevistados que afirmaram terem adquirido produtos com problemas, 64,7% tomaram providências no sentido de reparar as falhas, ao passo que 35,3% não o fizeram. Na faixa de pessoas com mais de 59 anos, os valores guardam grande diferença com aqueles do total geral.

Quadro 6. "Que providências você/o Sr./A Sr., tomou para resolver o problema?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %				
	Masculino %	Feminino %	15 a 19 anos		+ de 19 até 29		+ de 29 até 39			+ de 39 até 49		+ de 49 até 59 anos	
			%	%	%	%	%	%		%	%	%	%
Trocou o produto defeituoso por outro	65,2	70,7	85,1	71,4	62,9	59,0	50,0	50,0	50,0	67,9			
Devolveu o produto	20,2	16,9	7,4	16,6	14,9	27,2	41,6	25,0	18,6				
Reclamou no local da compra	10,1	9,2	3,7	2,3	22,2	9,0	16,6	25,0	9,7				
Chamou a assistência técnica da loja	4,3	3,0	7,4	4,7	—	—	8,3	—	3,7				
Reclamou junto ao Sedecom/Sunab	—	3,0	—	2,3	—	4,5	—	—	1,4				
OUTROS*	4,3	—	—	4,7	—	4,5	—	—	2,2				
TOTAL**	RM	RM	RM	RM	100	RM	RM	RM	RM	100,0	RM	RM	
BASE***	69	65	27	42	27	22	12	4	134				

(*) O item OUTROS inclui: ofereceu um produto menor pelo produto, escreveu para a empresa responsável, e não voltou mais a usar o produto.

(**) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0 %.

(***) BASE = número de respondentes que afirmaram terem tomado alguma providência para resolver a falha ou defeito do produto.

As providências tomadas pelos entrevistados para resolver os problemas foram: troca do produto defeituoso por outro (67,9%), devolução do produto (18,6%), e reclamação no local da compra (9,7%). Note-se que os índices de troca do produto defeituoso por outro lado diminuem à medida que aumenta a faixa de idade (de 85,1% para 50,0%).

Quadro 7. "Você/o Sr./A Sra. já teve problemas com os serviços prestados por empresas de prestação de serviços?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias							TOTAL GERAL %
	Masculino %	Feminino %	15 a 19 anos %	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 %	+ de 59 anos %		
Sim	47,6	34,5	38,5	51,8	44,4	30,2	33,3	28,6	41,0	
Não	52,4	65,5	61,5	48,2	55,6	69,8	66,7	71,4	59,0	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
BASE*	143	145	52	85	54	43	33	21	288	

(*) BASE = número de respondentes, por categoria.

A percentagem das pessoas que já tiveram problemas com empresas de prestação de serviços foi de 40,0% contra 59,0% que os tiveram. Os problemas com estes serviços foram menores do que a média geral, nas faixas de 39 até 49 anos (30,2) e de mais de 59 anos (28,6%).

Quadro 8. "Que tipos de problemas você/o sr./a Sra., teve com estes serviços prestados?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias										TOTAL GERAL %
	Feminino		15 a 19 anos		+ de 19 até 29		+ de 29 até 39		+ de 39 até 49		+ de 49 até 59		
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Serviços de restaurantes deficientes	35,2	34,0	60,0	31,8	33,3	23,0	9,0	50,0	34,7				
Erros de lançamento do Banco	33,8	26,0	15,0	27,3	25,0	46,1	54,5	50,0	30,5				
Atendimento pessoal do Banco	8,8	20,0	20,0	15,9	12,5	7,6	9,0	—	13,5				
Serviços de detetização e limpeza	10,2	18,0	5,0	11,4	4,2	23,0	36,3	33,3	13,5				
Seguradoras com serviços falhos	7,3	2,0	—	4,5	8,3	7,6	—	16,6	5,0				
Serviços de consertos eletrônicos deficientes e demorados	4,4	—	5,0	—	8,3	—	—	—	2,5				
Serviço de lavanderia deficientes	1,4	4,0	5,0	2,3	4,2	—	—	—	2,5				
Débito em conta lançado com erro	1,4	2,0	—	—	—	7,6	9,0	—	2,5				
OUTROS*	5,8	4,0	—	6,8	4,2	15,3	—	—	5,0				
TOTAL**	RM	RM	RM	100	100	RM	RM	RM	RM				
BASE***	68	50	20	44	24	13	11	6	118				

(*) O item OUTROS inclui: serviço de manutenção de eletrodoméstico muito demorado, aplicação de sinteko mal executada, serviço de instalação de antena de TV não cumpriu especificações, conta de luz veio com valor incorreto.

(**) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0 %.

(***) BASE = número de respondentes que afirmaram já terem tido problemas com serviços prestados.

Os principais problemas levantados pelos entrevistados, com relação aos serviços prestados, foram: serviços de restaurante deficientes (34,7%); erros de lançamento do Banco (30,5%); atendimento pessoal falho no Banco (13,5%); serviços de impermeabilização, dedetização e limpeza de esgoto deficientes (13,5%).

Entretanto, os serviços mais problemáticos são os relacionados com os bancos: somando-se os erros de lançamento e as falhas no atendimento, encontramos 44,0% dos entrevistados descontentes com a área bancária.

Quadro 9. "Você/o Sr./A Sra. tomou alguma providência para resolver estes problemas?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Sim	80,9	82,0	70,0	79,5	87,5	84,6	81,8	100	81,3
Não	19,1	18,0	30,0	20,5	12,5	15,4	18,2	—	18,7
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE*	68	50	20	44	24	13	11	6	118

(*) BASE = número de respondentes que afirmaram terem tido problemas com serviços prestados por empresas.

Dos entrevistados, 81,3% tomaram providências para resolver os problemas causados por serviços prestados contra 18,7% que não tomaram nenhuma atitude.

Quadro 10. "Que providências foram estas que você/o Sr./a Sra. tomou?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias								TOTAL GERAL
	Feminino		+ de 19 até 29 anos		+ de 29 até 39 anos		+ de 39 até 49 anos		+ de 49 até 59 anos		
	%		%		%		%		%		
Reclamou na empresa responsável	72,7	73,1	71,5	74,3	71,4	63,6	77,8	83,3	72,9		
Solicitou nova execução do serviço	12,7	17,0	21,4	5,7	23,8	27,2	—	16,6	14,5		
Não efetuou o pagamento do serviço	5,4	4,8	—	5,7	4,7	—	11,1	16,6	5,2		
Fez uma reclamação através de carta	5,4	2,4	—	2,8	4,7	—	11,1	16,6	4,1		
Encerrou a conta no banco	5,4	—	—	5,7	4,7	—	—	—	3,1		
Entrou com processo na justiça	1,8	4,8	7,1	—	—	18,1	—	—	3,1		
Fez reclamação junto ao Banco Central	1,8	—	—	2,9	—	—	—	—	1,0		
TOTAL:	RM	RM	100,0	100,0	RM	RM	100,0	RM	RM		
BASE **	55	41	14	35	21	11	9	6	96		

(*) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0 %.

(**) BASE = número de respondentes que afirmaram terem tomado alguma providência para resolver os problemas causados por empresas de prestação de serviços.

A principal providência tomada foi a reclamação, na empresa responsável pelo serviço prestado, conforme afirmaram 72,9% dos entrevistados. Em seguida, foi de solicitar nova execução do serviço pela empresa, apontada por 14,5% das pessoas.

Quadro 11. "Você/o Sr./A Sra. já teve problemas com os serviços prestados por órgãos públicos?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %	
	Masculino %	Feminino %	15 a 19 anos %	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 %	+ de 59 anos %		
	Sim	38,5	24,8	25,0	31,8	40,7	18,6	45,4		28,6
Não	61,5	75,2	75,0	68,2	59,3	81,4	54,6	71,4	68,4	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE *	143	145	52	85	54	43	33	21	288	

(*) BASE = número de respondentes, por categoria.

Em relação aos problemas com os serviços prestados por órgãos públicos, vemos que 31,6% dos entrevistados já os tiveram, enquanto 68,4% não. Diferentemente desta tendência, encontramos percentuais diversos nas faixas etárias de 39 a 49 anos e de mais de 49 a 59 anos, em que afirmaram terem tido problemas com os órgãos públicos 18,6% e 45,4% das pessoas, respectivamente.

Quadro 12. "Que problemas foram estes causados por serviços prestados pelos órgãos públicos?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %
	Masculino %	Feminino %	15 a 19 anos %	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 anos %		
Péssimo atendimento ao público	32,7	27,7	38,4	22,2	22,7	37,5	46,6	33,3	30,7
Coabrança irregular do serviço	23,6	38,8	30,7	22,2	40,9	50,0	13,3	33,3	29,6
Demora na execução de serviço	21,8	19,4	30,7	7,4	18,1	12,5	6,6	16,6	20,8
Serviço mal executados	12,7	13,8	7,6	7,4	13,6	12,5	20,0	33,3	13,1
Burocracia nos serviços	10,9	13,8	—	14,8	13,6	12,5	20,0	—	12,0
Tentativa de extorsão por um serviço	1,8	—	—	—	—	—	—	16,6	1,0
TOTAL:	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM
BASE **	55	36	13	27	22	8	15	6	91

(*) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0 %.

(**) BASE = número de respondentes que afirmaram já terem tido problemas com serviços prestados por órgãos públicos.

Em relação aos tipos de problemas causados por serviços prestados pelos órgãos públicos, os mais apontados foram: o péssimo atendimento ao público (30,7%), a cobrança irregular dos serviços (29,6%), e a demora na execução dos serviços (20,8%).

Quadro 13. "Você/o Sr./A Sra. tomou alguma providência para resolver estes problemas?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL %
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 %	+ de 59 anos %	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
Sim	63,6	63,9	38,5	63,0	68,2	75,0	66,7	83,3	63,7
Não	36,4	36,1	61,5	37,0	31,8	25,0	33,3	16,7	36,3
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE*	55	36	13	27	22	8	15	6	91

(*) BASE = número de respondentes que afirmaram já terem tido problemas com serviços prestados por órgãos públicos.

Entre os entrevistados que manifestaram terem tido problemas com os serviços prestados pelos órgãos públicos, a maioria (63,7%) tomou providências para saná-los, enquanto 36,3% não tomaram nenhuma medida. Nas faixas de 15 a 19 anos e de mais de 59 anos, os percentuais são diferenciados em relação ao total geral: 38,5% e 83,3%, respectivamente, manifestaram terem tomado alguma providência para resolver os problemas.

Quadro 14. "Que providências Você/o Sr./A Sra. tomou?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL	
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	%	%
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Reclamou junto ao órgão	85,7	100,0	100,0	94,1	80,0	100,0	100,0	90,0	100,0	91,3
Abriu um processo	8,5	4,3	—	5,8	13,3	—	—	10,0	—	6,8
OUTROS*	8,5	—	—	5,8	6,7	—	—	10,0	—	5,1
TOTAL**	RM	RM	100,0	RM	100,0	100,0	100,0	RM	100,0	RM
BASE***	35	23	5	17	15	6	10	5	5	58

(*) O item OUTROS inclui: ameaçou denunciar publicamente o problema, não pagou o serviço e desistiu do serviço.

(**) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0%.

(***) BASE = número de respondentes que afirmaram terem tomado alguma providência com respeito a problemas causados por serviços de órgãos públicos.

Em sua maioria (91,3%), os entrevistados tomaram como medida principal reclamar junto ao órgão prestador do serviço.

Quadro 15. "Você/o Sr./A Sra. conhece algum órgão de defesa do consumidor estabelecido em Campinas?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias					TOTAL GERAL %	
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29 %	+ de 29 até 39 %	+ de 39 até 49 %	+ de 49 até 59 %		
	%	%	%	%	%	%	%		
Sim	53,1	53,8	46,2	55,3	46,3	60,5	51,5	71,4	53,5
Não	46,9	46,2	53,8	44,7	53,7	39,5	48,3	28,6	46,5
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
BASE*	143	145	52	85	54	43	33	21	288

(*) BASE = número de respondentes, por categoria.

O conhecimento de algum órgão de defesa do consumidor foi manifestado por 53,5% dos entrevistados. Esse percentual é ainda mais significativo entre as pessoas com mais de 59 anos (71,4%).

Quadro 16. "Quais os órgãos de defesa do consumidor de Campinas que Você/O Sr./A Sra. conhece?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias						TOTAL GERAL
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	
	%	%	%	%	%	%	%	%	
SEDECON	44,7	60,2	62,5	46,8	60,0	42,3	52,9	60,0	52,5
PROCON	46,0	33,3	20,8	36,1	44,0	46,1	52,9	46,6	39,6
SUNAB	22,3	24,3	45,8	29,7	8,0	23,0	17,6	—	23,3
TOTAL*	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM	RM
BASE**	76	78	24	47	25	26	17	15	154

(*) RM = respostas múltiplas, com percentagens excedendo a 100,0%.

(**) BASE = número de respondentes que afirmaram conhecer algum órgão de defesa do consumidor estabelecido em Campinas.

O órgão de defesa do consumidor mais conhecido em Campinas é o SEDECON (52,5%), seguido pelo PROCON (39,6%) e pela SUNAB (23,3%). Entre os entrevistados do sexo masculino, a ordem de conhecimentos dos órgãos variou: o PROCON é o mais conhecido (46,0%), a seguir o SEDECON (44,7%) e a SUNAB (22,3%).

Quadro 17. "Você/o Sr./A Sra. acredita que os órgãos de defesa do consumidor podem ajudar na solução dos possíveis problemas surgidos na compra de produtos e serviços?"

Respostas	Sexo		Faixas etárias							TOTAL GERAL	
	Masculino	Feminino	15 a 19 anos	+ de 19 até 29	+ de 29 até 39	+ de 39 até 49	+ de 49 até 59	+ de 59 anos	%	%	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
Sim	26,6	31,0	26,9	32,9	25,9	27,9	30,3	23,8		28,8	
Não	37,8	37,2	40,4	28,2	38,9	41,9	42,4	47,6		37,5	
Às vezes/depende do caso	35,6	31,8	32,7	38,9	35,2	30,2	27,3	28,6		33,7	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		100,0	
BASE:	143	145	52	85	54	43	33	21		288	

(*) BASE = número de respondentes, por categoria.

Para 28,8% dos entrevistados, os órgãos de defesa podem ajudar na solução de possíveis problemas surgidos na compra de produtos e serviços, enquanto 37,5% não acreditam e 33,7% afirmam que depende do caso.

Conclusões

A partir dos dados levantados, vamos sumarizar as conclusões do estudo tendo em vista os objetivos da pesquisa.

Em primeiro lugar, verificamos que 71,9% dos entrevistados já adquiriram algum produto estragado, quebrado ou com defeito. As falhas ou defeitos mais comuns foram: produtos alimentícios deteriorados ou com diferença de peso (54,5%), artigos para vestuário com defeito (15,9%), produtos eletrônicos com defeito de fabricação (14,9%), e eletrodomésticos com defeito ou quebrados (10,6%). Os produtos que apresentam maior índice de problemas são os alimentícios, possivelmente pela sua perecibilidade. Das pessoas lesadas, 64,7% tomaram providências para resolver o problema, sendo que a faixa que mais apresentou essa preocupação foi a de mais de 39 até 49 anos, representando 84,6%. A troca de produto defeituoso por outro (67,9%) e a devolução do produto (18,6%) foram as medidas tomadas mais comumente.

As empresas de prestação de serviços causaram problemas para 40,9% dos entrevistados. Os restaurantes estão em primeiro lugar (34,7%) devido ao serviço deficiente; em segundo lugar, estão os erros de lançamento dos bancos (30,5%); e em terceiro lugar está o atendimento falho dos bancos, juntamente com os serviços de impermeabilização, dedetização e higiene de esgotos considerados deficientes (13,5%). Entretanto, nota-se que os serviços bancários apresentam maiores deficiências, pois as reclamações somam 48,2 %, conforme manifestaram os entrevistados. Grande parte dos respondentes (81,3%) tomaram providências para resolver tais problemas, seja reclamando na empresa responsável pelo serviço (72,9%) ou solicitando nova execução do serviço pela empresa (14,5%).

Quanto aos órgãos públicos, verificou-se que 31,6% dos entrevistados tiveram problemas com seus serviços, devido ao péssimo atendimento prestado ao público (30,7%), à cobrança irregular dos serviços (29,6%) e à demora na execução do serviço (20,8%). Dessas pessoas, 63,7% tomaram providências para resolver estes problemas, principalmente reclamando junto ao órgão (pessoalmente, por carta ou por telefone), conforme declararam 91,3% dos respondentes prejudicados por tais serviços.

Com relação ao conhecimento dos órgãos de defesa do consumidor estabelecidos em Campinas, 53,5% dos entrevistados conhecem algum órgão, contra 46,5% que não conhecem nenhum. Como organismo mais conhecido está o SEDECON (52,5%), seguido pelo PROCON (39,6%) e pela SUNAB (23,3%).

A credibilidade dos órgãos de defesa do consumidor é baixa: 28,8% acreditam que tais órgãos podem ajudar na solução dos possíveis problemas surgidos na compra de produtos e serviços, contra 37,5% que

não acreditam em seu auxílio e de 33,7% dos respondentes que afirmaram que depende de cada caso a possibilidade de ajuda dos mesmos.

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Renda discricionária é o dinheiro que sobra depois de satisfeitas todas as necessidades básicas — alimentação, vestuário, moradia, saúde e transporte. O consumidor pode gastá-lo à sua discrição, daí a denominação **renda discricionária**. Ver: Francisco GRACIOSO. **Marketing: uma experiência brasileira**. São Paulo, Cultrix, 1971, p. 26.
- (2) Norberto Antonio de Campos LUCIETO. Proteção ao consumidor: a importância das associações privadas de consumidores. **Marketing**, São Paulo, nº 113, março 1983, p. 39.
- (3) Luís Sérgio BORGNETH. Entrevista: Marilena Lazzarini. **Meio & Mensagem**, São Paulo, nº 267, 27 jul. 1987, p. 6.
- (4) Zuleica Seabra FERRARI. **Defesa do consumidor**. São Paulo, Loyola, 1981, p. 161.
- (5) Luís Sérgio BORGNETH, *op. cit.*, p. 5.