

Número da Pesquisa: CESOP / DATAFOLHA / 00258

Título da Pesquisa:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Local da Pesquisa: SÃO PAULO-CAP/SP

Data da Pesquisa: 15/MARÇO/1991

Tamanho da Pesquisa: 1020

Universo da Pesquisa: POPULAÇÃO ACIMA DE 16 ANOS DA CIDADE DE SÃO PAULO

FX_ID Faixas de idade

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 16 a 25 anos	214	21,0	21,0	21,0
	2 26 a 40 anos	370	36,3	36,3	57,3
	3 41 anos ou +	436	42,7	42,7	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

SEXO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Masculino	491	48,1	48,1	48,1
	2 Feminino	529	51,9	51,9	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p1 Costuma conferir a data de validade do produto na embalagem? (SE SIM) Sempre ou de vez em quando?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, sempre	618	60,6	60,6	60,6
	2 Sim, de vez em quando/depende	201	19,7	19,7	80,3
	3 Não costuma conferir	201	19,7	19,7	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p2 Costuma conferir se o peso da mercadoria corresponde ao peso marcado na embalagem? (SE SIM) Sempre ou de vez em quando?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, sempre	98	9,6	9,6	9,6
	2 Sim, de vez em quando/depende	114	11,2	11,2	20,8
	3 Não costuma conferir	808	79,2	79,2	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p3 Antes de contratar algum serviço você costuma pedir orçamento? (SE SIM) Sempre ou de vez em quando?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, sempre	734	72,0	72,0	72,0
	2 Sim, de vez em quando/depende	141	13,8	13,8	85,8
	3 Não costuma pedir	145	14,2	14,2	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p4 Após a compra de qualquer produto ou a utilização de qualquer serviço você costuma pedir nota fiscal? (SE SIM) Sempre ou de vez em quando?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, sempre	407	39,9	39,9	39,9
	2 Sim, de vez em quando/depende	296	29,0	29,0	68,9
	3 Não costuma pedir	317	31,1	31,1	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p5 Você já comprou, alguma vez, algum produto com defeito ou que não correspondesse ao anunciado?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, já aconteceu	499	48,9	48,9	48,9
	2 Não, nunca aconteceu	452	44,3	44,3	93,2
	3 NS/não lembra	69	6,8	6,8	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p5a Você já comprou, alguma vez, algum produto com defeito ou que não correspondesse ao anunciado. (SE SIM) Na última vez que isso aconteceu, qual era o produto?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	167	16,4	25,0	25,0
	1 Não lembra	35	3,4	5,2	30,2
	2 Artigos de vestuário (roupa, calçado, lingerie, etc)	58	5,7	8,7	38,9
	3 Produtos alimentícios (carne, arroz, enlatados, etc)	185	18,1	27,7	66,6
	4 Louças/panelas/xícaras/etc.	9	,9	1,3	68,0
	5 TV, som, vídeo	60	5,9	9,0	76,9
	6 Eletrodomésticos (geladeira, máquina de lavar, etc)	59	5,8	8,8	85,8
	7 Móveis (mesa, armário, cama, sofás, etc)	32	3,1	4,8	90,6
	8 Perfumes/cosméticos	5	,5	,7	91,3
	9 Brinquedos	3	,3	,4	91,8
	10 Remédios	3	,3	,4	92,2
	11 Outros	39	3,8	5,8	98,1
	12 Peças de automóveis	13	1,3	1,9	100,0
	Total	668	65,5	100,0	
Omisso	Sistema	352	34,5		
Total		1020	100,0		

p6 Você já comprou, alguma vez, algum produto com defeito ou que não correspondesse ao anunciado. Você reclamou do problema?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	131	12,8	21,0	21,0
	1 Sim	333	32,6	53,5	74,5
	2 Não	159	15,6	25,5	100,0
	Total	623	61,1	100,0	
Omisso	Sistema	397	38,9		
Total		1020	100,0		

p7 Você já comprou, alguma vez, algum produto com defeito ou que não correspondesse ao anunciado. Você reclamou do problema. Para quem?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	211	20,7	38,9	38,9
	1 Com o vendedor da loja	84	8,2	15,5	54,3
	2 Com o gerente/dono do supermercado ou loja	117	11,5	21,5	75,9
	3 No estabelecimento sem especificar a quem reclamou	109	10,7	20,1	95,9
	4 Outro	9	,9	1,7	97,6
	5 Na empresa fabricante/assistência técnica especializada	13	1,3	2,4	100,0
	Total	543	53,2	100,0	
Omisso	Sistema	477	46,8		
Total		1020	100,0		

p8 Você conseguiu receber o dinheiro de volta, consertar ou trocar o produto?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	209	20,5	38,6	38,6
	1 Sim	226	22,2	41,8	80,4
	2 Não	97	9,5	17,9	98,3
	3 Outras respostas	9	,9	1,7	100,0
	Total	541	53,0	100,0	
Omisso	Sistema	479	47,0		
Total		1020	100,0		

p9a (SÓ PARA QUEM NÃO RECLAMOU) Por que você não reclamou?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	260	25,5	62,1	62,1
	1 Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo	27	2,6	6,4	68,5
	2 Não sabe a quem reclamar	8	,8	1,9	70,4
	3 Não adianta reclamar/não vale a pena	32	3,1	7,6	78,0
	4 O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/(...)	59	5,8	14,1	92,1
	5 Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem	16	1,6	3,8	95,9
	6 Para não criar problemas/não gosta de discussão	7	,7	1,7	97,6
	7 Outras respostas (separar)	10	1,0	2,4	100,0
	Total	419	41,1	100,0	
Omisso	Sistema	601	58,9		
Total		1020	100,0		

p9b (SÓ PARA QUEM NÃO RECLAMOU) Por que você não reclamou? Mais alguma razão?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	326	32,0	91,6	91,6
	1 Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder	3	,3	,8	92,4
	2 Não sabe a quem reclamar	3	,3	,8	93,3
	3 Não adianta reclamar/não vale a pena	8	,8	2,2	95,5
	4 O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria	5	,5	1,4	96,9
	5 Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo de	5	,5	1,4	98,3
	6 Para não criar problemas/não gosta de discussão	4	,4	1,1	99,4
	7 Outras respostas (separar)	2	,2	,6	100,0
	Total	356	34,9	100,0	
Omisso	Sistema	664	65,1		
Total		1020	100,0		

p10 Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim	398	39,0	39,0	39,0
	2 Não	589	57,7	57,7	96,8
	3 NS/NL	33	3,2	3,2	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p11 Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava. Na última vez que isso aconteceu, qual era o serviço?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	184	18,0	31,6	31,6
	1 Não lembra	6	,6	1,0	32,6
	2 Pedreiro	74	7,3	12,7	45,4
	3 Encanamento	23	2,3	4,0	49,3
	4 Serviço de construção/reforma/acabamento de obra/alvenaria/eletricista/serralheria	81	7,9	13,9	63,2
	5 Pintura de parede/papel de parede	21	2,1	3,6	66,8
	6 Colocação de piso/carpete	18	1,8	3,1	69,9
	7 Desentupimento de pia/esgoto	3	,3	,5	70,4
	8 Conserto/funilaria/mecânica/reforma do automóvel	36	3,5	6,2	76,6
	9 Manutenção e conserto (geladeira/máquina de lavar/elerodomésticos)	34	3,3	5,8	82,5
	10 Manutenção e conserto (TV/rádio/som/eletrônica)	28	2,7	4,8	87,3
	11 Outros	44	4,3	7,6	94,8
	12 Mercenaria	30	2,9	5,2	100,0
	Total	582	57,1	100,0	
Omisso	Sistema	438	42,9		
Total		1020	100,0		

p12 Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava. Você reclamou da má qualidade do serviço?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	48	4,7	10,8	10,8
	1 Sim	342	33,5	76,7	87,4
	2 Não	56	5,5	12,6	100,0
	Total	446	43,7	100,0	
Omisso	Sistema	574	56,3		
Total		1020	100,0		

p12a Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava. Você reclamou da má qualidade do serviço? (SE SIM) Para quem?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	119	11,7	27,3	27,3
	1 Para o responsável que fez o trabalho/que fez a instalação do serviço/que executou	230	22,5	52,8	80,0
	2 Para o dono/gerente/responsável do estabelecimento que prestou o serviço/na loja/vendedor (balconista)	76	7,5	17,4	97,5
	3 PROCON	2	,2	,5	97,9
	4 Outros	9	,9	2,1	100,0
	Total	436	42,7	100,0	
	Omisso	Sistema	584	57,3	
Total		1020	100,0		

p13 Você conseguiu receber o dinheiro de volta ou que refizessem o serviço sem pagar mais?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	85	8,3	20,0	20,0
	1 Sim, conseguiu	142	13,9	33,3	53,3
	2 Não conseguiu	186	18,2	43,7	96,9
	3 Outras respostas	13	1,3	3,1	100,0
	Total	426	41,8	100,0	
Omisso	Sistema	594	58,2		
Total		1020	100,0		

p14a Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava. (SE NÃO RECLAMOU) Por que você não reclamou? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	171	16,8	75,3	75,3
	1 Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo	7	,7	3,1	78,4
	2 Não sabe a quem reclamar	6	,6	2,6	81,1
	3 Não adianta reclamar/não vale a pena	11	1,1	4,8	85,9
	4 O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/(...)	9	,9	4,0	89,9
	5 Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem	3	,3	1,3	91,2
	6 Para não criar problemas/não gosta de discussão	4	,4	1,8	93,0
	7 Outras respostas (separar)	16	1,6	7,0	100,0
	Total	227	22,3	100,0	
Omisso	Sistema	793	77,7		
Total		1020	100,0		

p14b Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava. (SE NÃO RECLAMOU) Por que você não reclamou? (EXPLORE) Mais alguma razão?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	209	20,5	98,1	98,1
	3 Não adianta reclamar/não vale a pena	3	,3	1,4	99,5
	6 Para não criar problemas/não gosta de discussão	1	,1	,5	100,0
	Total	213	20,9	100,0	
Omisso	Sistema	807	79,1		
Total		1020	100,0		

p15 Você já ouviu falar do Código de Defesa do Consumidor?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim	882	86,5	86,7	86,7
	2 Não	130	12,7	12,8	99,5
	3 NS/NL	5	,5	,5	100,0
	Total	1017	99,7	100,0	
Omisso	Sistema	3	,3		
Total		1020	100,0		

p16a Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc.	474	46,5	46,8	46,8
	2 Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc.	95	9,3	9,4	56,2
	3 Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria	51	5,0	5,0	61,3
	4 Especificações do produto na embalagem/produto de acordo com as especificações da embalagem/(...)	52	5,1	5,1	66,4
	5 Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/(...)	26	2,5	2,6	69,0
	6 Qualidade do produto/data de fabricação e validade	104	10,2	10,3	79,2
	7 Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta	18	1,8	1,8	81,0
	8 Outros	167	16,4	16,5	97,5

p16a Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	9 Que se respeite e se proteja o consumidor	25	2,5	2,5	100,0
	Total	1012	99,2	100,0	
Omisso	Sistema	8	,8		
Total		1020	100,0		

p16b Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE) Mais alguma coisa?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se Aplica	319	31,3	47,7	47,7
	1 Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc.	2	,2	,3	48,0
	2 Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc.	86	8,4	12,9	60,8
	3 Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria	15	1,5	2,2	63,1
	4 Especificações do produto na embalagem/produto de acordo com as especificações da embalagem/(...)	63	6,2	9,4	72,5
	5 Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/(...)	36	3,5	5,4	77,9
	6 Qualidade do produto/data de fabricação e validade	73	7,2	10,9	88,8
	7 Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta	14	1,4	2,1	90,9
	8 Outros	50	4,9	7,5	98,4

p16b Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE) Mais alguma coisa?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	9 Que se respeite e se proteja o consumidor	11	1,1	1,6	100,0
	Total	669	65,6	100,0	
Omisso	Sistema	351	34,4		
Total		1020	100,0		

p16c Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE) Mais alguma coisa?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se Aplica	441	43,2	74,6	74,6
	1 Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc.	1	,1	,2	74,8
	2 Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc.	15	1,5	2,5	77,3
	3 Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria	6	,6	1,0	78,3
	4 Especificações do produto na embalagem/produto de acordo com as especificações da embalagem/(...)	29	2,8	4,9	83,2
	5 Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/(...)	17	1,7	2,9	86,1
	6 Qualidade do produto/data de fabricação e validade	39	3,8	6,6	92,7
	7 Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta	7	,7	1,2	93,9
	8 Outros	23	2,3	3,9	97,8

p16c Na segunda feira passada entrou em vigor uma nova lei federal, o Código de Defesa do Consumidor. Você poderia me dizer o que esse Código exige dos que fabricam ou comercializam produtos e serviços? (EXPLORE) Mais alguma coisa?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	9 Que se respeite e se proteja o consumidor	13	1,3	2,2	100,0
	Total	591	57,9	100,0	
Omisso	Sistema	429	42,1		
Total		1020	100,0		

p17a Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Deficiências do produto/direito de reclamar se o produto ou serviço não for bom/se não corresponder à realidade/(...)	531	52,1	52,2	52,2
	2 Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização	73	7,2	7,2	59,3

p17a Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	3 Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/(...)	36	3,5	3,5	62,9
	4 Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem	38	3,7	3,7	66,6
	5 Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/(...)	92	9,0	9,0	75,6
	6 Exigir nota fiscal	192	18,8	18,9	94,5
	7 Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo	7	,7	,7	95,2
	8 Outros	36	3,5	3,5	98,7
	9	13	1,3	1,3	100,0
	Total	1018	99,8	100,0	
Omisso	Sistema	2	,2		
Total		1020	100,0		

p17b Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE) Mais algum?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	353	34,6	59,8	59,8
	2 Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização	56	5,5	9,5	69,3
	3 Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/(...)	23	2,3	3,9	73,2
	4 Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem	37	3,6	6,3	79,5
	5 Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/(...)	44	4,3	7,5	86,9
	6 Exigir nota fiscal	35	3,4	5,9	92,9
	7 Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo	1	,1	,2	93,1
	8 Outros	34	3,3	5,8	98,8
	9	7	,7	1,2	100,0
	Total	590	57,8	100,0	
Omisso	Sistema	430	42,2		
Total		1020	100,0		

p17c Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE) Mais algum?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	457	44,8	88,9	88,9
	1 Deficiências do produto/direito de reclamar se o produto ou serviço não for bom/se não corresponder à realidade/(...)	1	,1	,2	89,1
	2 Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização	4	,4	,8	89,9
	3 Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/(...)	9	,9	1,8	91,6
	4 Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem	6	,6	1,2	92,8
	5 Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/(...)	14	1,4	2,7	95,5
	6 Exigir nota fiscal	4	,4	,8	96,3
	7 Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo	3	,3	,6	96,9
	8 Outros	14	1,4	2,7	99,6
	9	2	,2	,4	100,0
	Total	514	50,4	100,0	
Omisso	Sistema	506	49,6		
Total		1020	100,0		

p18a Segundo esse novo Código, em caso de problemas com produto ou serviço, a quem o consumidor deve reclamar? (EXPLORE)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 NS	241	23,6	23,6	23,6
	2 PROCON	109	10,7	10,7	34,3
	3 SUNAB	101	9,9	9,9	44,2
	4 Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)	89	8,7	8,7	52,9
	5 Para o dono da loja/gerente da loja/diretoria	78	7,6	7,6	60,6
	6 Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista	40	3,9	3,9	64,5
	7 Ao fabricante	9	,9	,9	65,4
	8 Delegado/polícia	10	1,0	1,0	66,4
	9 A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça	22	2,2	2,2	68,5
	10 Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor	9	,9	,9	69,4
	11 Ao governo/Collor/prefeitura	8	,8	,8	70,2
	12 Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal	29	2,8	2,8	73,0
	14 Ir à imprensa/jornal	1	,1	,1	73,1
	15 Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV	20	2,0	2,0	75,1
	16 Outras	254	24,9	24,9	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

p18b Segundo esse novo Código, em caso de problemas com produto ou serviço, a quem o consumidor deve reclamar? (EXPLORE) A quem mais?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	272	26,7	42,9	42,9
	1 NS	1	,1	,2	43,1
	2 PROCON	62	6,1	9,8	52,8
	3 SUNAB	21	2,1	3,3	56,2
	4 Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)	17	1,7	2,7	58,8
	5 Para o dono da loja/gerente da loja/diretoria	21	2,1	3,3	62,1
	6 Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista	44	4,3	6,9	69,1
	7 Ao fabricante	32	3,1	5,0	74,1
	8 Delegado/polícia	12	1,2	1,9	76,0
	9 A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça	16	1,6	2,5	78,5
	10 Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor	4	,4	,6	79,2
	11 Ao governo/Collor/prefeitura	12	1,2	1,9	81,1
	12 Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal	37	3,6	5,8	86,9
	13 Outros órgãos (CONAR/CONAB/DECON..)/vários/órgãos de defesa sem especificação	2	,2	,3	87,2
	14 Ir à imprensa/jornal	4	,4	,6	87,9
	15 Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV	6	,6	,9	88,8
16 Outras	71	7,0	11,2	100,0	
Total	634	62,2	100,0		
Omisso	Sistema	386	37,8		
Total		1020	100,0		

p18c Segundo esse novo Código, em caso de problemas com produto ou serviço, a quem o consumidor deve reclamar? (EXPLORE) A quem mais?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	0 Não se aplica	377	37,0	78,1	78,1
	2 PROCON	18	1,8	3,7	81,8
	3 SUNAB	3	,3	,6	82,4
	4 Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)	1	,1	,2	82,6
	6 Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista	6	,6	1,2	83,9
	7 Ao fabricante	18	1,8	3,7	87,6
	8 Delegado/polícia	9	,9	1,9	89,4
	9 A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça	4	,4	,8	90,3
	10 Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor	5	,5	1,0	91,3
	11 Ao governo/Collor/prefeitura	2	,2	,4	91,7
	12 Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal	13	1,3	2,7	94,4
	13 Outros órgãos (CONAR/CONAB/DECON..)/vários/órgãos de defesa sem especificação	4	,4	,8	95,2
	14 Ir à imprensa/jornal	1	,1	,2	95,4
	15 Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV	5	,5	1,0	96,5
	16 Outras	17	1,7	3,5	100,0
		Total	483	47,4	100,0
Omisso	Sistema	537	52,6		
Total		1020	100,0		

**p19 Na sua opinião, o Código de Defesa do Consumidor vai ou não ser respeitado? (SE VAI)
Totalmente ou em parte?**

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Sim, vai ser respeitado totalmente	216	21,2	21,2	21,2
	2 Sim, vai ser respeitado em parte	365	35,8	35,8	57,0
	3 Não vai ser respeitado	369	36,2	36,2	93,2
	4 NS	69	6,8	6,8	100,0
	Total	1019	99,9	100,0	
Omisso	Sistema	1	,1		
Total		1020	100,0		

ESCOLA Até que ano da escola você estudou?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 Até o 1o. grau	572	56,1	56,1	56,1
	2 2o. grau	275	27,0	27,0	83,0
	3 Superior	173	17,0	17,0	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

RENDA Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto foi a renda familiar do mês de fevereiro em sua casa?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1 1-2 SM	156	15,3	15,3	15,3
	2 2-5 SM	237	23,2	23,2	38,5
	3 5-10 SM	266	26,1	26,1	64,6
	4 10-20 SM	171	16,8	16,8	81,4
	5 Mais de 20 SM	111	10,9	10,9	92,3
	6 NS/NR	79	7,7	7,7	100,0
	Total	1020	100,0	100,0	

IDADE

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	16	18	1,8	1,8	1,8
	17	20	2,0	2,0	3,7
	18	20	2,0	2,0	5,7
	19	21	2,1	2,1	7,8
	20	27	2,6	2,6	10,4
	21	13	1,3	1,3	11,7
	22	20	2,0	2,0	13,6
	23	30	2,9	2,9	16,6
	24	22	2,2	2,2	18,7
	25	22	2,2	2,2	20,9
	26	31	3,0	3,0	23,9
	27	31	3,0	3,0	27,0
	28	41	4,0	4,0	31,0
	29	30	2,9	2,9	34,0
	30	38	3,7	3,7	37,7
	31	25	2,5	2,5	40,1
	32	29	2,8	2,8	43,0
	33	16	1,6	1,6	44,6
	34	20	2,0	2,0	46,5
	35	16	1,6	1,6	48,1
	36	17	1,7	1,7	49,8
	37	25	2,5	2,5	52,2
	38	19	1,9	1,9	54,1
	39	12	1,2	1,2	55,3
	40	20	2,0	2,0	57,2
	41	14	1,4	1,4	58,6
	42	19	1,9	1,9	60,5
	43	16	1,6	1,6	62,0
	44	16	1,6	1,6	63,6
	45	20	2,0	2,0	65,6
	46	18	1,8	1,8	67,3
	47	21	2,1	2,1	69,4
48	16	1,6	1,6	71,0	
49	6	,6	,6	71,5	
50	22	2,2	2,2	73,7	
51	12	1,2	1,2	74,9	
52	15	1,5	1,5	76,3	
53	10	1,0	1,0	77,3	
54	13	1,3	1,3	78,6	
55	21	2,1	2,1	80,7	
56	18	1,8	1,8	82,4	
57	7	,7	,7	83,1	

IDADE

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
	58	16	1,6	1,6	84,7
	59	17	1,7	1,7	86,4
	60	15	1,5	1,5	87,8
	61	5	,5	,5	88,3
	62	6	,6	,6	88,9
	63	9	,9	,9	89,8
	64	13	1,3	1,3	91,1
	65	22	2,2	2,2	93,2
	66	5	,5	,5	93,7
	67	9	,9	,9	94,6
	68	7	,7	,7	95,3
	69	4	,4	,4	95,7
	70	13	1,3	1,3	97,0
	71	2	,2	,2	97,2
	72	8	,8	,8	97,9
	73	4	,4	,4	98,3
	74	3	,3	,3	98,6
	75	1	,1	,1	98,7
	76	2	,2	,2	98,9
	77	3	,3	,3	99,2
	78	2	,2	,2	99,4
	79	3	,3	,3	99,7
	80	3	,3	,3	100,0
	Total	1019	99,9	100,0	
Omisso	Sistema	1	,1		
Total		1020	100,0		