

Número da pesquisa: CESOP-DATAFOLHA/SÃO PAULO/CAP91.MAR-00258

Título da Pesquisa: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Data: 15/03/91

Tamanho da amostra: 1020

Universo: População adulta da cidade de São Paulo

var label sexo "Sexo do entrevistado".

val label sexo

1 "Masculino"

2 "Feminino".

var label idade "Idade do entrevistado".

val label idade

1 "16 a 25 anos"

2 "26 a 40 anos"

3 "41 anos ou +".

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

val label p1

1 "Sim, sempre"

2 "Sim, de vez em quando/depende"

3 "Não costuma conferir".

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

val label p2

1 "Sim, sempre"

2 "Sim, de vez em quando/depende"

3 "Não costuma conferir".

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

val label p3

1 "Sim, sempre"

2 "Sim, de vez em quando/depende"

3 "Não costuma pedir".

var label 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?".

val label p4

1 "Sim, sempre"

2 "Sim, de vez em quando/depende"

3 "Não costuma pedir".

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

val label p5

- 1 "Sim, já aconteceu"
- 2 "Não, nunca aconteceu"
- 3 "NS/não lembra".

var label 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?".

val label p5a

- 0 "Não se aplica"
- 1 "Não lembra"
- 2 "Artigos de vestuário (roupa, calçado, lingerie, etc)"
- 3 "Produtos alimentícios (carne, arroz, enlatados, etc)"
- 4 "Louças/panelas/xícaras/etc."
- 5 "TV, som, vídeo"
- 6 "Eletrodomésticos (geladeira, máquina de lavar, etc)"
- 7 "Móveis (mesa, armário, cama, sofás, etc)"
- 8 "Perfumes/cosméticos"
- 9 "Brinquedos"
- 10 "Remédios"
- 11 "Outros"
- 12 "Peças de automóveis".

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

val label p6

- 0 "Não se aplica"
- 1 "Sim"
- 2 "Não".

var label p7 "Você já comprou, alguma vez, algum produto com defeito ou que não correspondesse ao anunciado.Para quem?".

val label p7

- 0 "Não se aplica"
- 1 "Com o vendedor da loja"
- 2 "Com o gerente/dono do supermercado ou loja"
- 3 "No estabelecimento sem especificar a quem reclamou"
- 4 "Outro"
- 5 "Na empresa fabricante/assistência técnica especializada".

var label p8 "Você conseguiu receber o dinheiro de volta, consertar ou trocar o produto?".

val label p8

- 0 "Não se aplica"
- 1 "Sim"
- 2 "Não"
- 3 "Outras respostas".

var label p9a "(SÓ PARA QUEM NÃO RECLAMOU) Por que você não reclamou? Mais alguma razão?".

val label p9a

0 "Não se aplica"

1 "Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo"

2 "Não sabe a quem reclamar"

3 "Não adianta reclamar/não vale a pena"

4 "O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/não adiantaria reclamar pelo produto (insignificante)/era uma coisa muito pequena"

5 "Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem"

6 "Para não criar problemas/não gosta de discussão"

7 "Outras respostas (separar)".

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

val label p9b

0 "Não se aplica"

1 "Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo"

2 "Não sabe a quem reclamar"

3 "Não adianta reclamar/não vale a pena"

4 "O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/não adiantaria reclamar pelo produto (insignificante)/era uma coisa muito pequena"

5 "Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem"

6 "Para não criar problemas/não gosta de discussão"

7 "Outras respostas (separar)".

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

val label p10

1 "Sim"

2 "Não"

3 "NS/NL".

var label 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?".

val label p11

0 "Não se aplica"

1 "Não lembra"

2 "Pedreiro"

3 "Encanamento"

4 "Serviço de construção/reforma/acabamento de obra/alvenaria/eletricista/serralheria"

5 "Pintura de parede/papel de parede"

6 "Colocação de piso/carpete"

7 "Desentupimento de pia/esgoto"

8 "Conserto/funilaria/mecânica/reforma do automóvel"

9 "Manutenção e conserto (geladeira/máquina de lavar/eletrodomésticos)"

10 "Manutenção e conserto (TV/rádio/som/eletrônica)"

11 "Outros"

12 "Mercenaria".

var label 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?".

val label p12

0 "Não se aplica"

1 "Sim"

2 "Não".

var label p12a "Você já contratou algum serviço que ficou mal feito ou que não correspondeu ao que você esperava.(SE SIM) Para quem?".

val label p12a

0 "Não se aplica"

1 "Para o responsável que fez o trabalho/que fez a instalação do serviço/que executou"

2 "Para o dono/gerente/responsável do estabelecimento que prestou o serviço/na loja/vendedor (balconista)"

3 "PROCON"

4 "Outros".

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

val label p13

0 "Não se aplica"

1 "Sim, conseguiu"

2 "Não conseguiu"

3 "Outras respostas".

var label 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) Mais alguma razão?".

val label p14a

0 "Não se aplica"

1 "Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo"

2 "Não sabe a quem reclamar"

3 "Não adianta reclamar/não vale a pena"

4 "O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/não adiantaria reclamar pelo produto (insignificante)/era uma coisa muito pequena"

5 "Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem"

6 "Para não criar problemas/não gosta de discussão"

7 "Outras respostas (separar)".

var label 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?".

val label p14b

0 "Não se aplica"

1 "Falta de tempo/coisas mais importantes para fazer/ia perder muito tempo"

2 "Não sabe a quem reclamar"

3 "Não adianta reclamar/não vale a pena"

4 "O lugar era longe, não compensaria/mora longe do local/iria dar muito trabalho/não adiantaria reclamar pelo produto (insignificante)/era uma coisa muito pequena"

5 "Já tinha usado quando viu o defeito/verificou muito tempo depois/já tinha aberto a embalagem"

6 "Para não criar problemas/não gosta de discussão"

7 "Outras respostas (separar)".

var label p15 "Você já ouviu falar do Código de Defesa do Consumidor?".

val label p15

1 "Sim"

2 "Não"

3 "NS/NL".

var label 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) Mais alguma coisa? O que mais?".

val label p16a

- 1 "Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc"
- 2 "Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc"
- 3 "Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria"
- 4 "Especificações do produto na embalagem / produto de acordo com as especificações da embalagem / ingredientes na embalagem / composição do produto / nome do fabricante"
- 5 "Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/preços condizentes com os produtos/preços tabelados e controlados"
- 6 "Qualidade do produto/data de fabricação e validade"
- 7 "Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta"
- 8 "Outros"
- 9 "Que se respeite e se proteja o consumidor".

var label 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? O que mais?".

val label p16b

- 0 "Não se Aplica"
- 1 "Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc"
- 2 "Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc"
- 3 "Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria"
- 4 "Especificações do produto na embalagem/produto de acordo com as especificações da embalagem/ingredientes da embalagem/composição do produto/nome do fabricante"
- 5 "Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/preços condizentes com os produtos/preços tabelados e controlados"
- 6 "Qualidade do produto/data de fabricação e validade"
- 7 "Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta"
- 8 "Outros"
- 9 "Que se respeite e se proteja o consumidor".

var label 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? O que mais?".

val label p16c

0 "Não se Aplica"

1 "Qualidade dos produtos/produtos de boa qualidade/produtos em bom estado/garantir a qualidade/etc"

2 "Quantidade dos produtos/peso correto/fidelidade de medidas/etc"

3 "Propaganda não enganosa ou abusiva/que o produto responda ao anunciado/propaganda condizente com a mercadoria"

4 "Especificações do produto na embalagem/produto de acordo com as especificações da embalagem/ingredientes da embalagem/composição do produto/nome do fabricante"

5 "Preço do produto/preço em local visível/preço em local correto/evitar abusos de preços/preços condizentes com os produtos/preços tabelados e controlados"

6 "Qualidade do produto/data de fabricação e validade"

7 "Troca de produto/direito de trocar o produto com defeito ou estragado/receber o dinheiro de volta"

8 "Outros"

9 "Que se respeite e se proteja o consumidor".

var label p17a "Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE) Mais algum? O que mais?".

val label p17a

1 "Deficiências do produto/direito de reclamar se o produto ou serviço não for bom/se não corresponder à realidade/se estiver vencido ou estragado/se apresentar problemas em geral/as especificações não estiverem de acordo"

2 "Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização"

3 "Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/publicidade não enganosa"

4 "Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem"

5 "Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/controle de qualidade"

6 "Exigir nota fiscal"

7 "Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo"

8 "Outros".

var label p17b "Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE) Mais algum? O que mais?".

val label p17b

0 "Não se aplica"

1 "Deficiências do produto/direito de reclamar se o produto ou serviço não for bom/se não corresponder à realidade/se estiver vencido ou estragado/se apresentar problemas em geral/as especificações não estiverem de acordo"

2 "Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização"

3 "Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/publicidade não enganosa"

4 "Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem"

5 "Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/controle de qualidade"

6 "Exigir nota fiscal"

7 "Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo"

8 "Outros".

var label p17c "Você poderia me dizer quais são os principais direitos do consumidor, garantidos por esse Código? (EXPLORE) Mais algum? O que mais?".

val label p17c

0 "Não se aplica"

1 "Deficiências do produto/direito de reclamar se o produto ou serviço não for bom/se não corresponder à realidade/se estiver vencido ou estragado/se apresentar problemas em geral/as especificações não estiverem de acordo"

2 "Trocar o produto ou receber o dinheiro de volta/devolver/indenização"

3 "Proteção ao consumidor/que o consumidor não seja enganado/que seja bem atendido/respeito ao consumidor/publicidade não enganosa"

4 "Pesos e medidas corretas/em lugar visível/de acordo com o especificado/comprar o especificado na embalagem"

5 "Direito de exigir qualidade/produtos não estragados ou preço como prometido/mercadorias em bom estado/controlado de qualidade"

6 "Exigir nota fiscal"

7 "Preço dentro da tabela/preço correto/fazer orçamento e cumprir/saber antes quanto vai pagar/preço justo"

8 "Outros".

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

val label p18a

1 "NS"

2 "PROCON"

3 "SUNAB"

4 "Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)"

5 "Para o dono da loja/gerente da loja/diretoria"

6 "Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista"

7 "Ao fabricante"

8 "Delegado/polícia"

9 "A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça"

10 "Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor"

11 "Ao governo/Collor/prefeitura"

12 "Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal"

13 "Outros órgãos (CONAR/CONAB/DECON...)/vários/órgãos de defesa sem especificação"

14 "Ir à imprensa/jornal"

15 "Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV"

16 "Outras".

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

val label p18b

0 "Não se aplica"

1 "NS"

2 "PROCON"

3 "SUNAB"

4 "Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)"

5 "Para o dono da loja/gerente da loja/diretoria"

6 "Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista"

7 "Ao fabricante"

8 "Delegado/polícia"

9 "A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça"

10 "Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor"

11 "Ao governo/Collor/prefeitura"

12 "Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal"

13 "Outros órgãos (CONAR/CONAB/DECON...)/vários/órgãos de defesa sem especificação"

14 "Ir à imprensa/jornal"

15 "Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV"

16 "Outras".

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

val label p18c

0 "Não se aplica"

1 "NS"

2 "PROCON"

3 "SUNAB"

4 "Na loja/no mercado/no estabelecimento (sem especificar a quem)"

5 "Para o dono da loja/gerente da loja/diretoria"

6 "Para quem vendeu o produto/vendedor/balconista"

7 "Ao fabricante"

8 "Delegado/polícia"

9 "A uma autoridade (sem especificar qual)/na justiça"

10 "Ao telefone do departamento do consumidor/secretaria de defesa do consumidor"

11 "Ao governo/Collor/prefeitura"

12 "Fiscalização pública/fiscal/fiscal federal"

13 "Outros órgãos (CONAR/CONAB/DECON...)/vários/órgãos de defesa sem especificação"

14 "Ir à imprensa/jornal"

15 "Secretaria da saúde/saúde pública/rádio/TV"

16 "Outras".

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

val label p19

1 "Sim, vai ser respeitado totalmente"

2 "Sim, vai ser respeitado em parte"

3 "Não vai ser respeitado"

4 "NS".

var label escola "Até que ano da escola você estudou?".

val label escola

1 "Até o 1o. grau"

2 "2o. grau"

3 "Superior".

var label 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?".

val label renda

1 "1-2 SM"

2 "2-5 SM"

3 "5-10 SM"

4 "10-20 SM"

5 "Mais de 20 SM"

6 "NS/NR".