

## **PESQUISA SOBRE HÁBITOS DE CONSUMO E CONHECIMENTOS RELACIONADOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR JUNTO AOS MARINGAENSES**

**Leandro Carvalho Mucio:** Luiz César Mantovi; Heliton Robert Bacaro  
CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

**Suzie Terzi (Orientador)**  
CESUMAR - Centro Universitário de Maringá, Maringá - Paraná

O Direito do Consumidor decorre dos direitos universais do homem, em que a liberdade do consumo é igual para todos. Para regulamentar essa liberdade, houve a necessidade de se criar um instrumento capaz de prever ações desconformes ao ato de compra e venda, com o intuito de evitar danos à sociedade. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor é o instrumento que, com apoio jurídico, objetiva regulamentar as relações de consumo, resguardando consumidor de práticas abusivas, utilizando boa conduta das ações relacionadas ao comércio com respaldo no direito à igualdade. Este trabalho tem como objetivo demonstrar o interesse e a busca dos direitos por parte do consumidor maringaense, pautado no estudo do comportamento de consumidor, no processo de decisão da compra, as formas de pesquisa e pagamento, o atendimento, o pós-venda e a satisfação do consumidor com o produto adquirido. Utilizou-se como metodologia de pesquisa a entrevista com pessoas com base em questionários, realizada com quinhentos moradores de diversos bairros e região central de Maringá-PR. A tabulação dos dados foi feita através de um software estatístico. Através dos dados obtidos constatou-se que a maioria dos consumidores planejam o que vão comprar preferindo o pagamento à vista em dinheiro o cheque. Em relação às notas fiscais, são poucas as pessoas que exigem-na no ato da compra, assim como são poucas as pessoas que procuram um órgão de defesa para reclamar de problema ou defeito no produto que comprou. Embora todos os entrevistados saibam da existência do Código de Defesa do Consumidor, poucos realmente conhecem-no, são pouco informados sobre seus direitos e dificilmente procuram os serviços dos órgãos de proteção de defesa responsáveis. A maioria prefere tentar resolver os problemas junto aos lojistas evitando comprar em estabelecimentos que não oferecem um bom atendimento ou preferem trocar de loja. Dificilmente guardam as notas fiscais e contratam serviços verbalmente. Partindo desses dados verifica-se a necessidade de conscientização dos consumidores sobre os direitos e quais os serviços estão disponíveis, fortalecendo uma cultura de consumo que defenda a qualidade do produto e do atendimento, desestimulando a prática de preços abusivos, imprudências ou qualquer ação que vinha prejudicar o consumidor.

[leandromucio@yahoo.com.br](mailto:leandromucio@yahoo.com.br); [suzie@cesumar.br](mailto:suzie@cesumar.br)