



**PESQUISA COMPORTAMENTAL**

**IMPACTO DO CORONAVÍRUS NA VIDA DO CONSUMIDOR**

**RELATÓRIO**

## **INTRODUÇÃO**

Neste momento atípico pelo qual atravessamos (a pandemia do COVID-19), a Fundação PROCON-SP antevendo que questões também atípicas e urgentes nas relações de consumo podem surgir, resolveu realizar, por meio do Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor do PROCON-SP, uma pesquisa de opinião sobre as experiências que os consumidores podem estar vivenciando.

O objetivo foi detectar problemas de consumo, a fim de propor soluções rápidas e eficientes, principalmente no tocante às compras on line e aos planos de saúde. Já que em outros setores, como por exemplo, os das operadoras de turismo, companhias aéreas, os problemas já são de conhecimento dos órgãos de defesa do consumidor e medidas já estão sendo adotadas para tentar amenizar o prejuízo causado ao consumidor.

## **METODOLOGIA**

No período de 27/03 a 01/04, foi disponibilizado no sítio eletrônico e nas redes sociais do PROCON-SP, questionário com dezesseis perguntas estruturadas.

Responderam a nossa pesquisa 1813 consumidores.

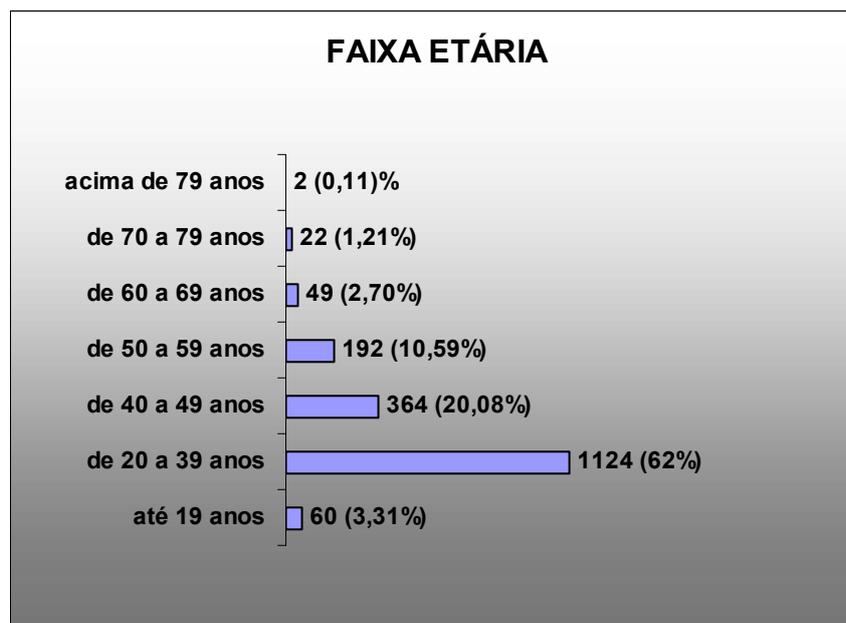
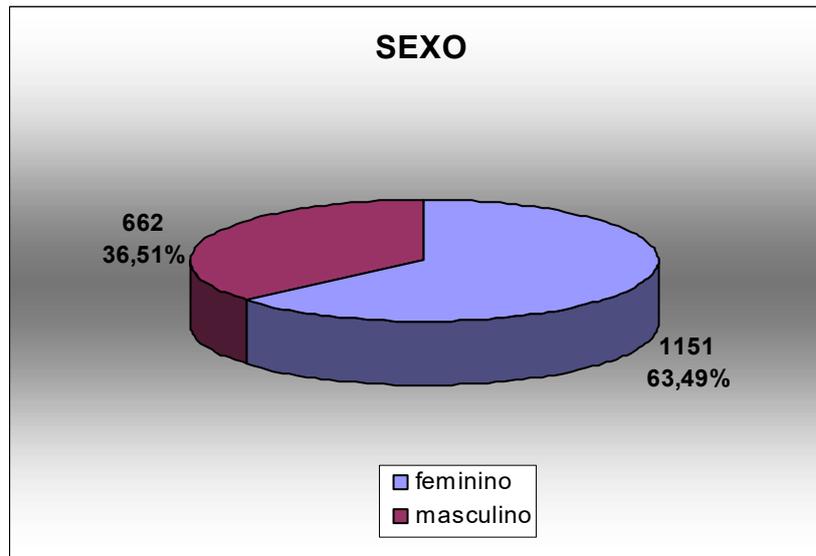
A seguir apresentamos os resultados.



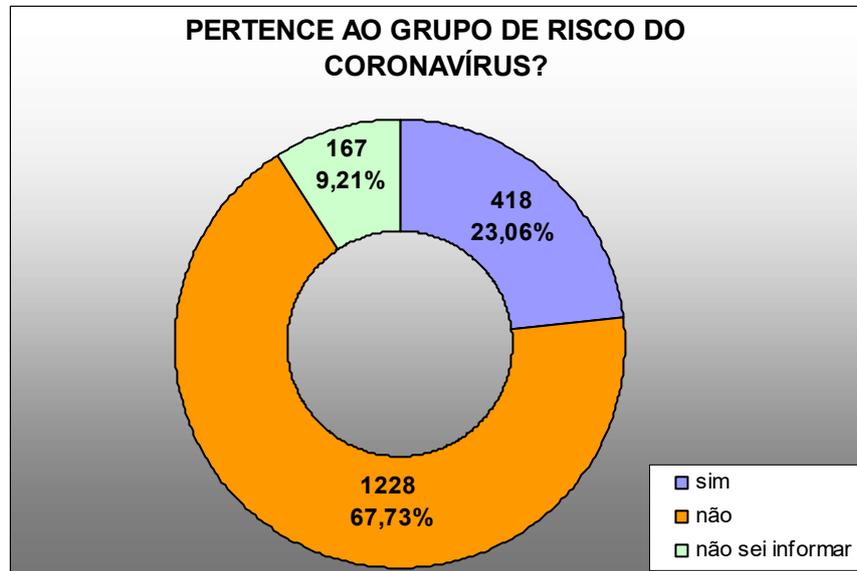
## RESULTADOS E ANÁLISE

### Perfil dos entrevistados

A maioria dos entrevistados é do sexo feminino (63,49%) e da faixa etária de 20 a 39 anos (62%).



Ainda com o objetivo de conhecer melhor o entrevistado, questionamos se ele pertence ao grupo de risco do novo coronavírus. A maioria, 67,73% (1228), declarou que não, 23,06% (418) declararam que sim e 9,21% (167) não souberam informar.



De acordo com a OMS – Organização Mundial da Saúde<sup>1</sup>, o novo coronavírus (COVID-19) é uma doença transmitida pelo contato com pessoas infectadas ou objetos e superfícies contaminadas, assim, qualquer pessoa pode ser acometida desta grave virose. No entanto, há um grupo de pessoas que tem maior risco de ter a doença agravada e chegar ao óbito: adultos com mais de 60 anos e pessoas com doenças preexistentes, como diabetes e cardiopatias. Como até o momento não há vacina nem tratamento específico, o isolamento social é a melhor prevenção e isso obriga à mudança de diversos hábitos, incluindo os de consumo, onde a prioridade é evitar a ida a estabelecimentos físicos e priorizar as compras pela internet.

Verificamos aqui que entre os entrevistados a maioria não está no grupo de risco. Destacamos um percentual importante de pessoas que não souberam informar se está no grupo de risco ou não, o que indica que ainda há necessidade de melhor divulgação dessa importante informação.

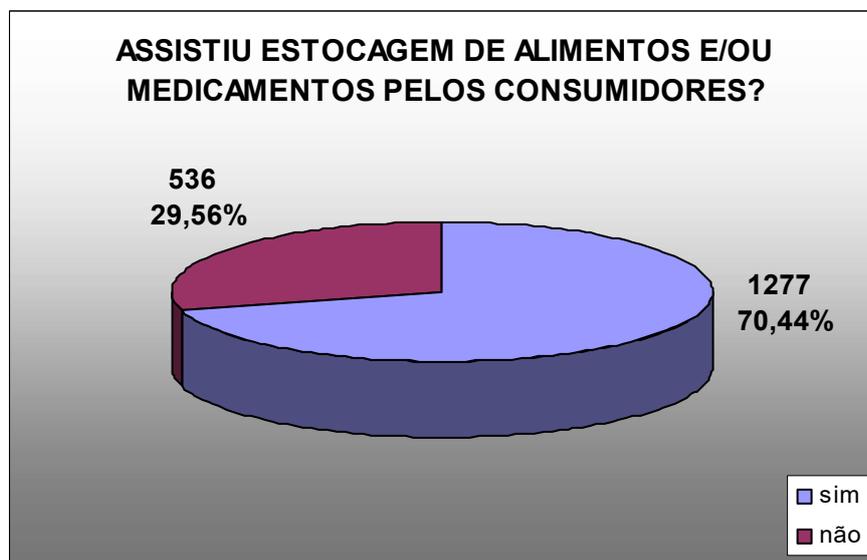
<sup>1</sup> In: Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus) -

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875)

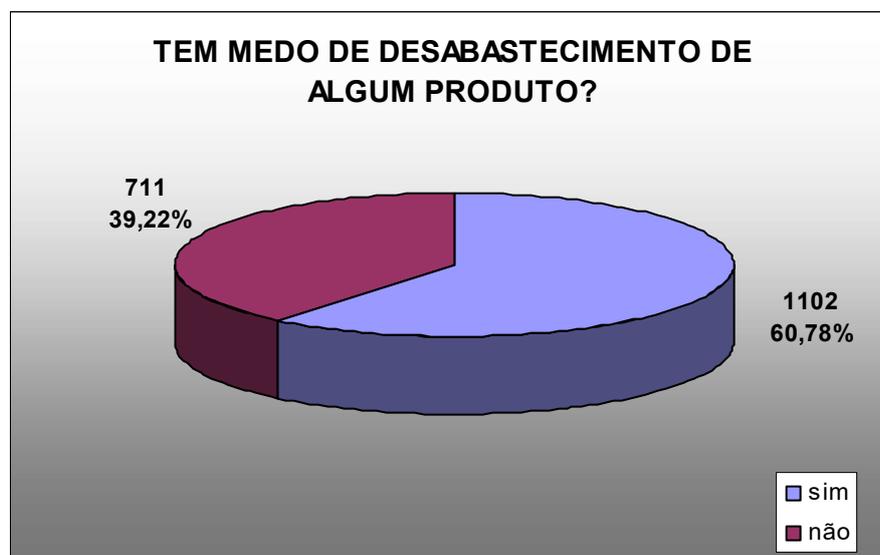
## Compras no momento da pandemia

Questionamos aos consumidores se nesse momento atípico já haviam presenciado alguma situação de consumidores estocando alimentos e/ou medicamentos. A maioria, 70,44% (1277), disse que sim.

Nos primeiros dias, quando medidas de isolamento social foram anunciadas, muitas pessoas considerando que não poderiam sair de suas casas fizeram um grande movimento de compras. Pela pesquisa foi possível constatar que muitas compraram alimentos e medicamentos para estocar.



Perguntamos aos consumidores se tinham medo de desabastecimento de algum produto. A maioria, 60,78% (1102), respondeu que sim.





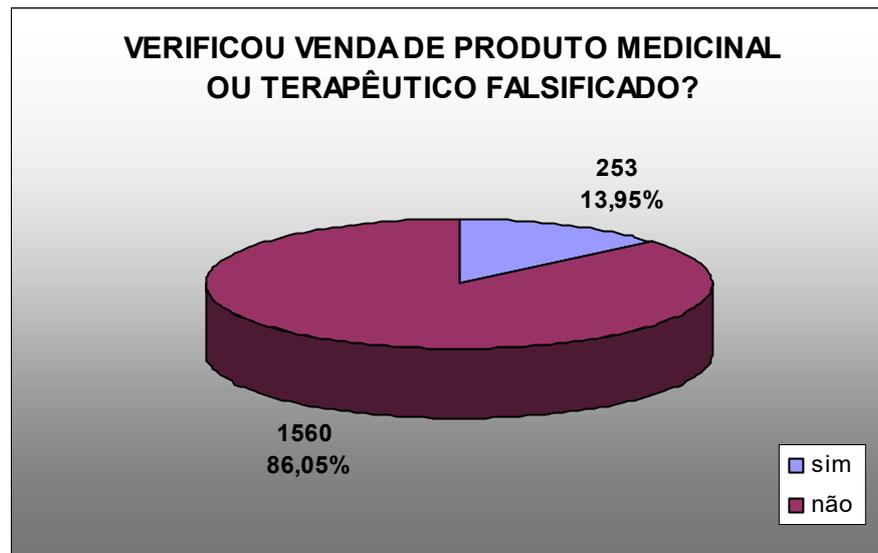
O medo do desabastecimento pode levar ao comportamento de estocagem de alimentos, o que pode explicar as repostas à questão anterior. Isso, porém, pode ocasionar problemas aos consumidores que por limitação de sua renda não tem condição de fazer estoques. O estoque pode levar o comércio ao desabastecimento e tirar a oportunidade daqueles que por questões financeiras adiam as suas compras, além disso, muitas vezes, o desabastecimento provocado pela grande demanda pressiona os preços para cima.

Buscando aprofundar sobre o temor do desabastecimento, solicitamos aos entrevistados que apontassem em quais produtos. A questão permitia mais de uma resposta. Conforme tabela abaixo, os principais produtos citados foram: alimentos em geral, 987; medicamentos em geral, 647; produtos de higiene pessoal, 551; álcool em gel, 538; produtos de limpeza, 414 e máscara hospitalar, 413. Ficou evidente a preocupação dos entrevistados com os itens básicos e também os de cuidados com a saúde e prevenção ao coronavírus.

<b>QUAL (IS) PRODUTO (S) VOCÊ TEM MEDO DO DESABASTECIMENTO?</b>	
<b>RESPOSTAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Alimentos em geral</b>	987
<b>Medicamentos em geral</b>	647
<b>Produtos de higiene pessoal</b>	551
<b>Álcool em gel</b>	538
<b>Produtos de limpeza</b>	414
<b>Máscara hospitalar</b>	413
<b>Roupas, calçados e acessórios</b>	33
<b>Eletrodomésticos / eletroeletrônicos</b>	23
<b>Produtos de informática</b>	23
<b>Outros</b>	133

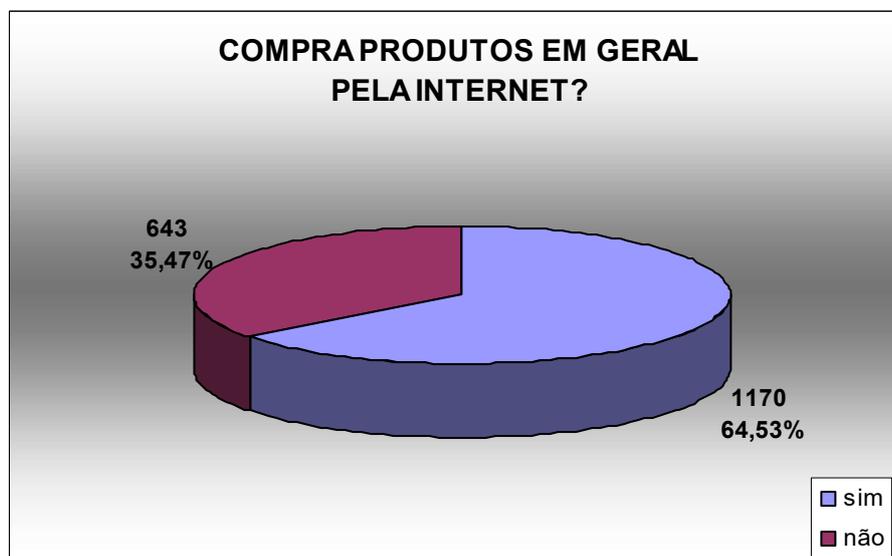
Em momentos de grande procura e escassez de oferta de produtos, podem ocorrer golpes contra os consumidores por meio da falsificação para suprir a demanda. A falsificação de produtos, em especial os destinados à saúde, constitui crime passível de punição. Assim, questionamos aos nossos entrevistados se verificaram a venda de produto medicinal ou terapêutico falsificado.

A maioria (86,05%) respondeu que não, mas um percentual expressivo (13,95%), diante da gravidade desta conduta, afirmou ter verificado a prática. Nestes casos, cabe ao consumidor denunciar ao PROCON para que medidas sejam tomadas a fim de coibir essa venda.

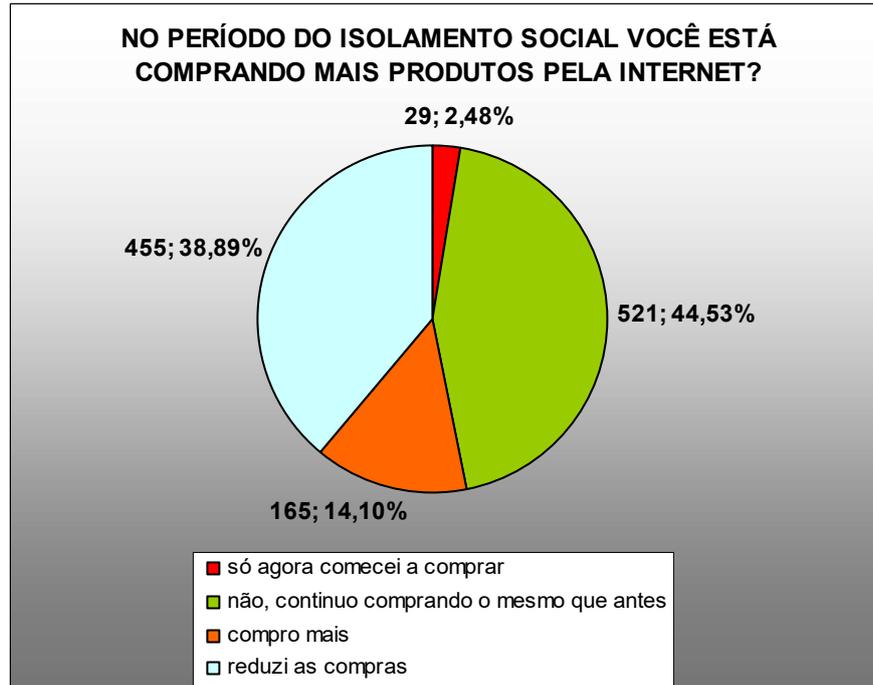


### Compras pela internet em tempos de pandemia

Perguntamos aos entrevistados se compram pela internet produtos em geral. A maioria disse que sim, 64,53% (1170).



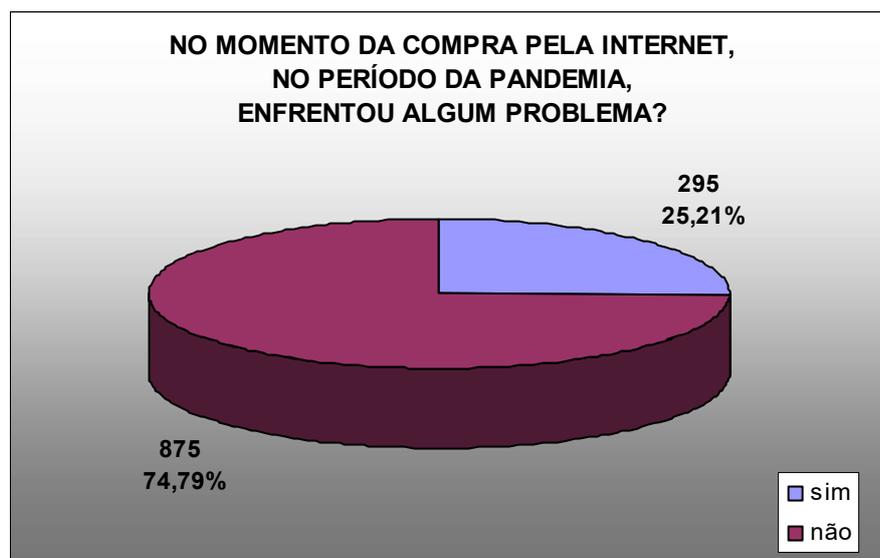
Para os que informaram que compram pela internet, questionamos se neste momento de pandemia, estão comprando mais. Quase metade dos entrevistados, 44,53% (521), informou que não, ou seja, continuam comprando o mesmo que antes. Percentual próximo, 38,89% (455), informou que reduziram as compras. Apenas 14,10% (165) passaram a comprar mais e 2,48% (29) começaram a comprar pela internet justamente agora.



As compras pela internet são uma importante alternativa para esse momento, porém verificamos que somente 2,48% dos entrevistados aderiram somente agora a esta modalidade de compra. Os demais, 97,52%, já compravam. Ressaltamos que a maioria dos que já compravam continua comprando o mesmo que antes.

Procurando verificar o que ocorre neste momento com os que compram pela internet, questionamos se enfrentaram algum problema.

A maioria, 74,79% (875), afirmou que não. Entretanto, vale destacar o número elevado de entrevistados, 295 (25,21%), que relataram problemas na hora da compra pela internet.





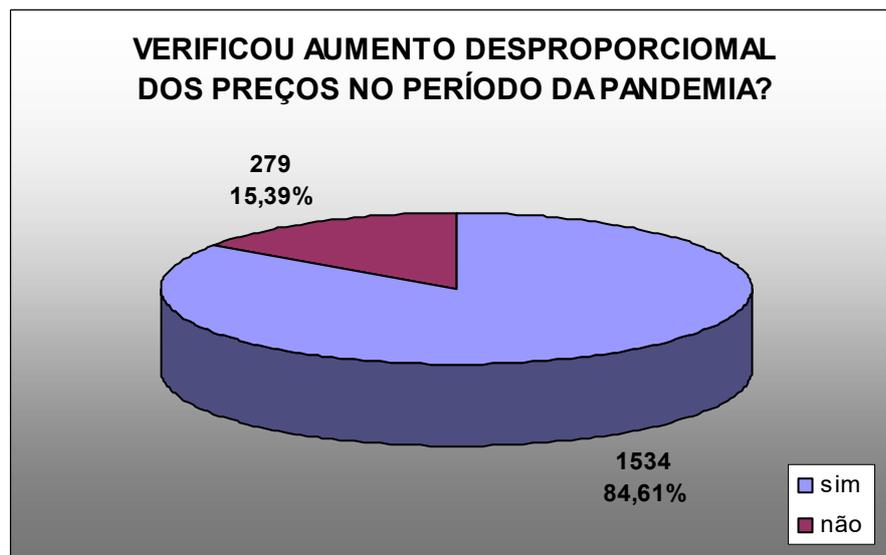
Aos que tiveram problemas nas compras pela internet, perguntamos qual tipo. Destacamos que 45,08% (133) apontaram demora na entrega do produto e 27,12% (80) a não entrega do produto o que aponta possível problema nas logísticas de transporte, que pode ser decorrente do aumento nas compras, o que precisa ser corrigido para evitar prejuízos aos consumidores.

QUAL O PRINCIPAL PROBLEMA NA COMPRA PELA INTERNET NO PERÍODO DA PANDEMIA?		
RESPOSTAS	TOTAL	%
Demora na entrega do produto	133	45,08
Não entrega do produto	80	27,12
Dificuldade ao realizar a troca ou devolução do produto	26	8,81
Informações desconstradas no site	21	7,12
Dificuldades em acessar o site	16	5,42
Entrega do produto diferente do solicitado	11	3,73
Defeito do produto	8	2,71

### Aumento de preços

A todos os entrevistados, questionamos se foi verificado aumento desproporcional de preços neste período, independente do local da oferta (presencial ou virtual).

A grande maioria informou que sim, 84,61% (1534).





Aos que afirmaram ter verificado aumento expressivo nos preços, aprofundamos o questionamento perguntando em quais produtos. A questão permitia mais de uma resposta. Os cinco primeiros produtos mais apontados estão diretamente associados ao momento. Por ordem de número de respostas: álcool em gel, 1221; alimentos em geral, 1153; máscaras hospitalares, 793; produtos de higiene pessoal, 620 e produtos de limpeza, 577.

<b>EM QUAL (IS) PRODUTO (S)?</b>	
<b>RESPOSTAS</b>	<b>TOTAL</b>
Álcool em gel	1221
Alimentos em geral	1153
Máscaras hospitalares	793
Produtos de higiene pessoal	620
Produtos de limpeza	577
Medicamentos em geral	362
Comida pronta	231
Produtos de informática	52
Eletrodomésticos/eletroeletrônicos	44
Roupas, calçados e acessórios	23
Outros	292

Sobre o aumento abusivo do álcool em gel, o PROCON-SP disponibilizou, durante o período de realização desta pesquisa, um canal direto para denúncias, para que providências fossem tomadas. O PROCON-SP obteve um acordo com as farmácias e drogarias e, agora, esse item essencial na prevenção da contaminação do novo coronavírus, é vendido a preço de custo.

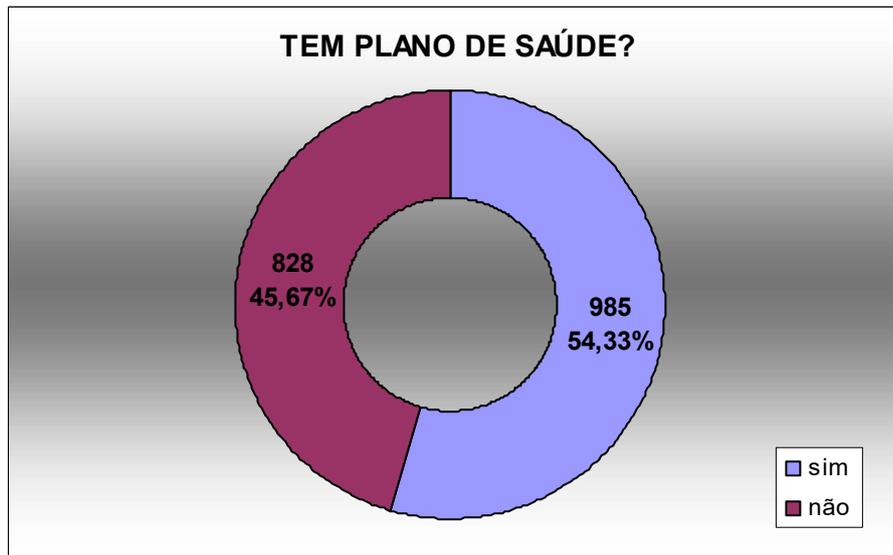
Enquanto essa pesquisa estava sendo realizada, o PROCON-SP recebeu diversas denúncias sobre aumento abusivo de gás de cozinha e desabastecimento. Providências já foram tomadas visando à coibição de práticas abusivas e a normalização da oferta.

O mercado de consumo é bastante dinâmico. Em tempos de pandemia as ações são mais urgentes. As pesquisas seguem como norte para essas ações.

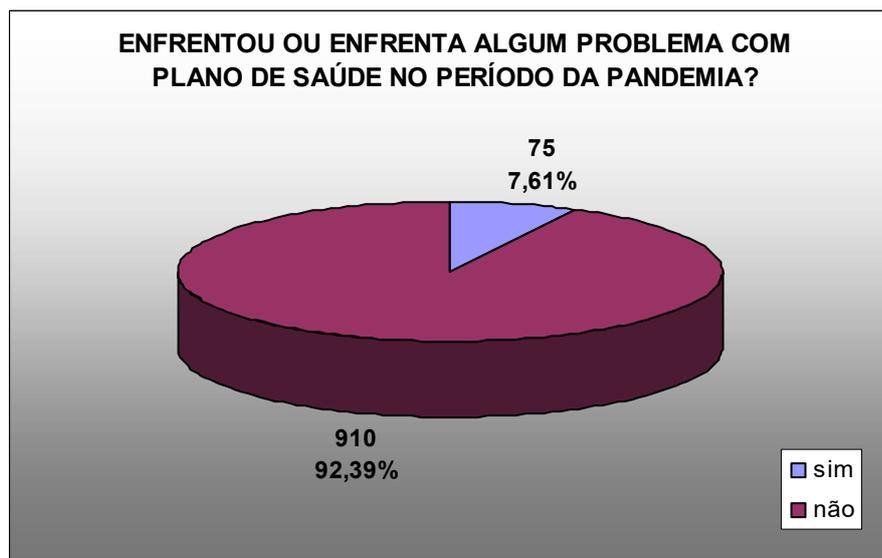
## Planos de saúde e a pandemia

Considerando que o momento é de preocupação com a saúde. Iniciamos a abordagem do tema questionando aos consumidores quem tem plano de saúde.

A maioria, 54,33% (985), afirmou que tem.



Aos que declararam possuir plano de saúde (985), questionamos se neste período de pandemia tiveram algum problema com seu plano. A grande maioria informou que não, 92,39% (910).





Aos que informaram que tiveram problemas com o plano de saúde, pedimos que informassem qual o principal. A maioria, 53,33% (40), informou que não conseguiu marcar consultas e exames nas redes credenciadas e 29,33% (22) informaram problemas com falta de cobertura em exames, consultas, internações e/ou outros procedimentos hospitalares. O resultado completo está na tabela abaixo.

<b>QUAL O PRINCIPAL PROBLEMA ENFRENTADO NO PERÍODO DA PANDEMIA?</b>		
<b>RESPOSTAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
<b>Não conseguiu marcar consultas e exames nas redes credenciadas</b>	<b>40</b>	<b>53,33</b>
<b>Falta cobertura em exames, consultas, internações e/ou outros procedimentos hospitalares</b>	<b>22</b>	<b>29,33</b>
<b>Burocracia na liberação de exames, internação e/ou outros procedimentos</b>	<b>4</b>	<b>5,33</b>
<b>Falta de informação precisa nos canais de atendimento do plano de saúde (site, telefone, etc.)</b>	<b>4</b>	<b>5,33</b>
<b>Contrato suspenso ou rescindido por falta de pagamento sem comunicação prévia ao consumidor</b>	<b>2</b>	<b>2,67</b>
<b>Demora ou não pagamento de reembolso previsto em contrato</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>
<b>Hospital informou que não havia leitos disponíveis para internação</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>
<b>Dificuldade em contatar o plano de saúde para pedir exame e/ou internação</b>	<b>1</b>	<b>1,33</b>

Em decorrência da pandemia, as operadoras de plano de saúde cancelaram novas autorizações para exames e cirurgias eletivas, ou seja, que não sejam de urgência e emergência<sup>2</sup>. O objetivo é preservar os leitos hospitalares para os pacientes da Covid-19. No entanto, há casos que também são de urgência e não podem ser adiados. As operadoras devem garantir esses atendimentos urgentes bem como garantir o acesso a informações claras e precisas sobre qualquer alteração, bem como, garantir acesso do consumidor aos profissionais de saúde para que juntos possam avaliar a situação, caso contrário, a simples negativa é arbitrária e fere os direitos do consumidor.

**Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC / DEP – PROCON-SP – 08/04/20**

<sup>2</sup> Crise do coronavírus faz planos de saúde cancelarem autorizações para exames e cirurgias – <https://www1.folha.uol.com.br/equilibrioesaude/2020/03/crise-do-coronavirus-faz-planos-de-saude-cancelarem-autorizacoes-para-exames-e-cirurgias.shtml> 20/03/2020