



## COMO A MULHER É TRATADA NO MERCADO DE CONSUMO?

Na condição de consumidora, a mulher quer ter seus direitos respeitados no mercado de consumo: o direito à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços; o direito à proteção da vida, saúde e segurança; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; o direito ao acesso à justiça; o direito à reparação de danos patrimoniais e morais; o direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.

A mulher tem grande participação no mercado de consumo, seja pelas compras e contratações que faz diretamente com seu salário, seja pela sua influência nas decisões de compra da família. Além disso, é ela que, com frequência, controla mais de perto o orçamento doméstico.

Esse maior protagonismo nas decisões de compra, faz com que as empresas se empenhem cada vez mais em estudar seu comportamento e em criar produtos e serviços especiais para esse público, levando em conta seus interesses e prioridades.

Certas condutas de fornecedores, no entanto, parecem não estar alinhadas aos novos papéis da mulher na sociedade, e insistem em manter atitudes discriminatórias, reforçando estereótipos.



## EXEMPLOS DE ATITUDES DISCRIMINATÓRIAS CONTRA A MULHER NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

- Na prestação de serviços ainda considerados como “reduzido” masculino: É o caso de determinadas oficinas mecânicas, cujos funcionários não prestam um bom atendimento às mulheres, tratando-as com desdém, tentando enganá-las sobre as causas dos problemas apresentados e até cobrando mais caro pelos serviços. Além da má-fé explícita, o que está por trás desse mau atendimento é a crença (há muito ultrapassada) de que mulheres não entendem nada de carros ou de mecânica.
- Na publicidade que reforça estereótipos relacionados ao papel da mulher: É o caso de publicidade que restringe o interesse das mulheres aos afazeres domésticos, criando promoções de panelas e aspiradores de pó para o Dia das Mães, por exemplo. É o caso, também, de publicidade que, de alguma forma, associa a mulher à compulsão por compras ou que sugere que a mulher só se interessa por produtos de beleza.
- Na publicidade que objetifica a mulher: É o caso de publicidade de produtos ou serviços que utiliza a figura da mulher como prêmio, troféu ou objeto sexual.

## Lembre-se:

*“é abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza”*

(art. 37 do Código de Defesa do Consumidor)

## Datas comemorativas históricas:

**5 de setembro** é comemorado o “Dia Internacional da Mulher Indígena” instituído em 1983. A data é uma homenagem à mulher quéchua Bartolina Sisa, morta durante a rebelião anticolonial de Túpac Katari, no Alto Peru (atual Bolívia).

**25 de julho** é comemorado o “Dia Nacional de Tereza de Benguela e da Mulher Negra”. A data, instituída em 2014, é uma homenagem à líder quilombola que viveu no Brasil no século XVIII.

**25 de novembro** é comemorado o “Dia Internacional de Combate à Violência contra a Mulher” instituído em 1981, no “Primeiro Encontro Feminista da latino-americano e do Caribe”, e oficialmente adotado pela ONU em 1999. A data marca o assassinato das revolucionárias dominicanas “Irmãs Mirabal”.



## FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON-SP

### CANAIS DE ATENDIMENTO

 **ATENDIMENTO ELETRÔNICO:**  
<https://consumidor2.procon.sp.gov.br/login>

 **LIGUE 151** (somente cidade de São Paulo)  
2ª a 6ª, das 9h às 15h  
Orientações e cadastro de reclamações fundamentadas

 **POR CARTA** – caixa postal 152 – cep 01031-970

 **ATENDIMENTO PRESENCIAL**  
de 2ª a 6ª, das 10h às 16h  
R. Cons. Furtado, n.º 503 – Liberdade – S. Paulo/SP  
agendamento em:  
[procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON](https://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON)

 **OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL**  
Consulte:  
[procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON](https://procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON)

 **OUTROS MUNICÍPIOS**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

 **OUVIDORIA:** <https://fala.sp.gov.br/>

 **Instagram:** @proconspblog  **X:** @proconspoficial

 **YouTube:** TV Procon-SP  **Facebook:** proconsp



[educaproconsp.blogspot.com.br](https://educaproconsp.blogspot.com.br)



[www.procon.sp.gov.br](https://www.procon.sp.gov.br)

**PROCONSP**

# DIA DA CONSUMIDORA



**PROCONSP**

Secretaria da  
Justiça e Cidadania

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO



## “DIA DA MULHER CONSUMIDORA”

O Dia Internacional da Mulher representa uma história de luta das mulheres por reconhecimento, visibilidade, respeito e igualdade de direitos.

O Procon-SP, por ocasião da data comemorativa, elaborou este material educativo para destacar, em especial, a importância da Mulher Consumidora e sua ativa participação na luta diária por mais respeito como consumidora, no atendimento de seus direitos básicos.



## BREVE COMENTÁRIO SOBRE A TRANSFORMAÇÃO DO PAPEL SOCIAL DA MULHER AO LONGO DO TEMPO

O papel da mulher e sua importância na sociedade vem mudando ao longo da história, com a modificação de ‘modelos conceituais’ e com as constantes transformações sociais que ocorreram, principalmente, nos últimos 150 anos.

Antes, relegada à esfera privada e doméstica, voltada aos cuidados com a casa e com a família e presa numa relação de subordinação ao “homem da casa”, a mulher começava a ser inserida, de maneira mais consistente, no mercado de trabalho e nos espaços públicos. Esse fato ainda não seria suficiente para mudar a divisão social de papéis entre homem e mulher, mas abriria o caminho para futuros avanços na luta incansável, e ainda atual, por igualdade de direitos.



Apesar da maior inserção social, a mulher ainda assumia a condição de coadjuvante da figura masculina em eventos sociais e políticos. Na esfera do trabalho, representava a mão de obra barata e pouco qualificada, destinada a determinados ramos de atividade considerados mais “femininos”, como a tecelagem, que demandavam mais atenção aos detalhes e de mais paciência, atributos colados no imaginário social a respeito do que seja a “natureza” feminina e o papel da mulher na sociedade.

Embora os movimentos feministas tenham se iniciado nos anos 20 do século passado, foi na segunda metade do século (1960/1970) que grandes transformações nos padrões sociais promoveram maior emancipação das mulheres, com a chegada da pílula anticoncepcional; com a aprovação da lei do divórcio; com o maior acesso à educação; com algumas conquistas alcançadas no campo das relações trabalhistas; com o aumento de iniciativas direcionadas à saúde da mulher, entre outras.



## MANUTENÇÃO DA CULTURA DISCRIMINATÓRIA, APESAR DOS AVANÇOS

Quando se fala dos avanços na conquista de direitos pelas mulheres, não podemos deixar de mencionar que nem todas estão contempladas. A múltipla discriminação que atinge as mulheres negras, pobres e periféricas, que, em muitos casos, são responsáveis pelo sustento da família, num contexto de profunda desigualdade social e de racismo estrutural aponta para a necessidade de mudanças profundas e em diferentes direções.

As comemorações do Dia Internacional da Mulher também nos trazem uma reflexão sobre a perpetuação de estereótipos e da cultura discriminatória e machista que ainda está enraizada em nossa sociedade.

Diariamente mulheres são agredidas e mortas por seus companheiros e, embora esses crimes causem consternação na maioria das pessoas, ainda não recebem a atenção e o tratamento que merecem.

Em 2006 foi sancionada a Lei nº 11.340, conhecida popularmente como Lei Maria da Penha, considerada um marco na história da luta das mulheres brasileiras contra a violência doméstica. De lá para cá foi criada a Delegacia da Mulher e outros aparelhos públicos de acolhida e encaminhamento judicial; no entanto, ainda há muito preconceito de uma parte da sociedade que se acostumou a banalizar esse tipo de crime, a partir da visão da mulher como objeto e, portanto, passível de se tornar propriedade do homem.



A discriminação contra a mulher também pode vir camuflada, quando a sociedade transforma a “supermulher” como um ideal a ser perseguido. A mulher “guerreira”, “batalhadora”, que consegue conciliar as obrigações familiares com a vida profissional e o aperfeiçoamento acadêmico; e, ainda, consegue atender aos padrões estéticos vigentes. Essa exaltação da mulher que atende a todas as expectativas sociais, ignora sua humanidade e suas reais necessidades.