

São Paulo, 19 de setembro de 2019.

À

**ANFAVEA – Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores**

Av. Indianópolis, 496, São Paulo – SP, CEP 04062-900

**At.:** Sr. Luiz Carlos Moraes

Presidente

C.C.:

**Fundação PROCON - SP**

Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda, São Paulo – SP, CEP 01152-000

**At.:** Ilmo. Sr. Fernando Capez

Diretor Executivo

**Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**

Ministério da Justiça – Esplanada dos Ministérios 5º andar, sala 538, Brasília – DF,  
CEP 70064-900

**At.:** Ilmo. Sr. Luciano Benetti Timm

Secretário Nacional do Consumidor

**Ref.: Divergências de Informações sobre  
Capacidade do Tanque de Combustível de Veículos  
Automotores.**

Prezados Senhores,

A AbriLivre é uma associação recém-constituída que representa os interesses de postos revendedores de combustíveis de todo o País.

Em 22 de agosto último, fomos informados que um de nossos associados localizado na cidade de São Paulo foi denunciado à polícia por suposta fraude nas bombas de combustível de seu posto.

Nesta ocasião, o cliente, proprietário do veículo **Hyundai IX35**, cor prata, alegou que teria sido vítima de um “golpe”, pois verificou ter sido inserido **em seu tanque 61,47 litros**, sendo que já havia ali cerca de  $\frac{1}{4}$ , e que a capacidade máxima do tanque de seu veículo. O proprietário do veículo ainda informou ter procurado no Google a informação sobre a capacidade máximo do tanque de combustível de seu veículo, tendo verificado que seria de **55 litros**. Ou seja, que teria sido abastecido em seu veículo um volume de combustível **11,76% superior** à capacidade máxima do tanque, informado no Manual de Proprietário.

Diante disso, o delegado que recebeu a denúncia determinou a paralisação do abastecimento pelo posto (Doc. 01) até que fosse realizada perícia pela ANP, IPEM e Polícia Científica com o objetivo de verificar se realmente haveria ou não a alegada irregularidade. As bombas foram inicialmente periciadas pela ANP e pelo IPEM, que “não constataram nenhuma irregularidade” (Doc. 01, fls. 3). Ou seja, **pelas perícias realizadas pelas autoridades competentes ficou evidenciado que o problema de divergência de capacidade do tanque do referido veículo Hyundai IX35 não decorreria de problema nas bombas do posto, mas, sim, das informações constantes no manual do proprietário e a capacidade máxima real do tanque de combustíveis deste veículo.**

Este problema de divergência entre as informações constantes no manual do proprietário quanto à capacidade máxima do tanque e o dado real não é uma novidade e tampouco uma especificidade do veículo Hyundai IX35.

A título ilustrativo, estudo realizado entre 28 de março e 19 de abril de 2017, pela renomada empresa Falcão Bauer, a pedido da Fecombustível (Doc. 02 e 04), demonstra que veículos de várias marcas e montadoras apresentam divergências consideráveis entre as capacidades máximas de seus tanques, apresentadas nos seus respectivos Manuais de Proprietário, e aquelas reais verificadas nos testes de aferição realizados pela empresa. Este estudo ainda aponta que as diferenças verificadas podem superar 35% (trinta e cinco por cento). Observa-se, ainda, que a matéria na qual referido estudo foi apresentado também menciona ser corriqueiro o problema relatado acima com um de nossos associados. Isso gera, não somente danos financeiros aos revendedores que cumprem com as regras e normas definidas para o setor, como especialmente danos reputacionais em relação aos clientes, proprietários de veículos, os quais acabam achando que são enganados pelos postos, ou, como dito no Boletim de Ocorrência anexo, que são vítimas de um “golpe”, quando, na verdade, o erro está no Manual de Proprietário.

Adicionalmente, apresentamos ainda relato de outro associado de São Paulo. Segundo este associado, ele realizou o mesmo teste de capacidade do tanque de seu veículo da marca Hyundai, modelo Sonata GLS, 2.4, 2011/2012. Segundo demonstrado nas fotos anexas (Doc. 03), enquanto o Manual do Proprietário do referido veículo indica capacidade máxima do tanque de 70 litros, a capacidade real verificada nesse teste foi de 75,091 litros. Note-se que este mesmo teste foi realizado pelo grupo Carrefour com o veículo da marca GM, modelo Cruze, conforme destaca o vídeo anexo (Doc. 04)

Acreditamos que, assim como a AbriLivre, a ANFAVEA também tenha como uma de suas missões principais garantir que seus associados, fabricantes de veículos automotores, forneçam aos consumidores-clientes de automóveis informações seguras, confiáveis e fidedignas quanto à capacidade real dos tanques de combustíveis de cada veículo.

As divergências informacionais aqui apresentadas em relação à capacidade real dos tanques de combustíveis de alguns veículos produzidos e comercializados por montadoras associadas à ANFAVEA, claramente estão trazendo sérios problemas informacionais aos consumidores de veículos e combustíveis.

Diante de todo o reportado acima e demonstrado nos documentos anexos, e considerando que estas divergências informacionais não são específicas de um determinado modelo ou fabricante de combustíveis, solicitamos à V.Sas., na qualidade de representante de classe dos principais fabricantes de veículos automotores, **a confirmação de que o valor da capacidade máxima do tanque do veículo, fornecido no Manual de Proprietário de diversos automóveis, é meramente referencial e, portanto, que a sua capacidade poderá ser maior do que aquela informada.**

Além disso, uma vez comprovada esta divergência informacional, o que nos parece claro pelos documentos apresentados anexos, requeremos que esta **informação seja ampla e publicamente divulgada a todos os proprietários de veículos automotores.**

Colocamo-nos ainda à disposição de V.Sas. e de seus associados para, conjuntamente, realizarmos campanhas informativas junto aos donos de postos e proprietários de veículos automotores com este objetivo específico, assim como para apontar os procedimentos a serem adotados pelos proprietários de veículos automotores caso suspeitem de problemas em bombas dos postos revendedores ou nos tanques de seus veículos.

Sem mais para o momento e desde já colocando-nos à inteira disposição para eventuais esclarecimentos adicionais necessários, despedimo-nos.

Atenciosamente,

---

Presidente Conselho de Administração

---

Diretor Executivo



## Doc. 01

 SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO 

Dependência: 47º D.P. - CAPAO REDONDO  
Boletim No.: [REDACTED] INICIADO: 27/08/2019 13:07 e EMITIDO: 27/08/2019 17:46 FOLHA: 1  
2ª Via JLLORVCBOMEDH1AY

Boletim de Ocorrência de Autoria Conhecida.

Natureza(s):  
Espécie: L 1521/51 - Crimes contra a economia popular  
Natureza: Crime contra a economia popular (Art. 2º)  
Consumado - XII - fraudar pesos ou medidas padronizados em lei ou regulamentos;

Local: [REDACTED]  
Tipo de local: [REDACTED]  
Circunscrição: [REDACTED]

Ocorrência: 27/08/2019 às 11:30 horas  
Comunicação: 27/08/2019 às 13:07 horas  
Elaboração: 27/08/2019 às 13:07 horas  
Flagrante: Não

Empresa / Averiguado: - Razão social: [REDACTED]  
CNPJ: [REDACTED] - Endereço: [REDACTED]  
SP - Representante: [REDACTED]

Vítima:  
- [REDACTED] - Presente ao plantão - RG: [REDACTED]  
emitido em [REDACTED] - Exibiu o RG original: Não  
Pai: [REDACTED] - Mãe: [REDACTED]  
Natural de: SALVADOR -BA - Nacionalidade: BRASILEIRA - Sexo: Masculino  
Nascimento: [REDACTED] - Estado civil: Casado  
Profissão: ADVOGADO(A) - Instrução: Superior completo - CPF: [REDACTED]  
Carteira Profissional: [REDACTED] - Advogado Presente no Plantão: Não  
Cutis: Parda - Olhos: Castanhos escuros - Cor do cabelo: Castanhos escuros  
Tem Deficiência? Não - Tem Transtorno Mental? Não

Testemunha:  
- [REDACTED] - Presente ao plantão - RG: [REDACTED]  
emitido em [REDACTED] - Exibiu o RG original: Não  
Pai: [REDACTED] - Mãe: [REDACTED]  
Natural de: S. PAULO -SP - Nacionalidade: BRASILEIRA - Sexo: Masculino  
Nascimento: [REDACTED] - Estado civil: Casado  
Profissão: POLICIAL CIVIL - Instrução: Superior completo  
CPF: 27865565895 - Advogado Presente no Plantão: Não  
Pessoa Relacionada: Vítima - [REDACTED]

Representante:  
- [REDACTED] - Presente ao plantão - RG: [REDACTED]  
emitido em [REDACTED] - Exibiu o RG original: Não  
Pai: [REDACTED] - Mãe: [REDACTED]  
Natural de: S. PAULO -SP - Nacionalidade: BRASILEIRA - Sexo: Masculino  
Nascimento: [REDACTED] - Estado civil: Solteiro

7º D.P. CAPAO REDONDO [www.policiacivil.sp.gov](http://www.policiacivil.sp.gov)  
Endereço da delegacia : ESTRADA DE ITAPECERICA, 5864 - CAPAO REDONDO-S.PAULO-SP. CEP: 058  
00



# AbriLivre

Associação Brasileira de Revendedores  
de Combustíveis Independentes e Livres

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 - Cj 63  
Itaim Bibi - São Paulo/SP

[www.abrilivre.org](http://www.abrilivre.org)

Dependência: [REDACTED]  
Boletim No.: [REDACTED]

INICIADO: 27/08/2019 13:07 e EMITIDO: 27/08/2019 17:46

FOLHA: 2

JLLORVCBDMENIAY

2ª Via

Profissão: [REDACTED] - Instrução: Superior completo - CPF: [REDACTED]  
Advogado Presente no Plantão: Não - Cutis: Branca  
Olhos: Castanhos escuros - Cor do cabelo: Grisalhos (total)  
Endereço Residencial: [REDACTED]  
S. PAULO - SP

Condutor:

- [REDACTED] - Presente ao plantão - RG: [REDACTED]  
- Exibiu o RG original: Não - Pai: [REDACTED]  
Mãe: [REDACTED] - Natural de: SÃO PAULO - SP - Sexo: Masculino  
Nascimento: [REDACTED] 39 anos - Estado civil: União Estável  
Profissão: POLICIAL CIVIL - Instrução: Superior completo  
Advogado Presente no Plantão: Não

Histórico:

Comparece a vítima nesta distrital narrando que no dia 21 de agosto de 2019, às 07h38, compareceu ao [REDACTED] situado na [REDACTED] nesta cidade e comarca, para abastecer seu veículo HYUNDAI IX35, COR PRATA, PLACAS [REDACTED]. Estacionou na primeira bomba da segunda fila e solicitou o abastecimento completo, tanto do do tanque, quanto do reservatório, com acréscimo de um aditivo. Assevera que o veículo apresentava naquele momento marcando a existência de um quarto de tanque de combustível. Solicitou o abastecimento do veículo com etanol e do reservatório com gasolina. Após o abastecimento, o ponteiro sinalizou que o tanque de seu veículo estava completo. Todavia, verificou que a bomba de combustível marcava que haviam sido inseridos 61,47 litros de etanol. Em busca no google, pelo modelo e marca de seu veículo, constatou que o mesmo apresenta tanque de combustível de capacidade nominal de 55 Litros. Assim estranhou que o frentista tivesse conseguido abastecer com 61,47 L, acrescidos ainda do aditivo que foi colocado e o combustível que restava no tanque antes de iniciado o abastecimento. Indagou o frentista acerca do fato, que não soube explicar a quantidade colocada a maior. Assim, acreditando que teria sido vítima de um golpe, realizou ligação para o órgão de fiscalização, ANP, que gerou o protocolo 434601, narrando que naquele posto, fora colocado combustível acima da capacidade nominal de seu veículo, havendo a possibilidade de tratar-se de um falso. A ANP até o momento não respondeu ao chamado registrado, motivo pelo qual compareceu a esta distrital para realizar o registro de ocorrência. Apresenta neste ato os recibos do abastecimento realizado.

Foi solicitado perícia engenharia para o local e auxílio da ANP (Carlos - Tel 22761175) e IPEM (Luiz Henrique Almeida Silva - 11 35812134).

Por determinação desta Autoridade, o local preservado pelos policiais civis acima arrolados.

Nesta distrital, o representante do posto requereu que fosse elaborada perícia no veículo da vítima, a fim de comprovar que de fato, apenas cabem o que foi alegado. Não foi elaborado neste momento pois a vítima não mais se encontrava nesta distrital no momento de seu comparecimento. Consigne-se o pleito do representante do posto averiguado.

47ª D.P. CAPAO REDONDO

[www.policiacivil.sp.gov.br](http://www.policiacivil.sp.gov.br)

Endereço da delegacia : ESTRADA DE ITAPECERICA, 5864 - CAPAO REDONDO-S.PAULO-SP. CEP: 05858-000



# AbriLivre

Associação Brasileira de Revendedores  
de Combustíveis Independentes e Livres

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 - Cj 63  
Itaim Bibi - São Paulo/SP

[www.abrilivre.org](http://www.abrilivre.org)



SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA  
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE SÃO PAULO



Dependência: [REDACTED] FOLSA:3  
Boletim No.: [REDACTED] INICIADO:27/08/2019 13:07e EMITIDO: 27/08/2019 17:46

2ª Via

JLLORVCBOMEENIaY

Foram tomadas as medidas de urgência para preservação do fato. O presente registro será encaminhado ao DPPC, que detém competência exclusiva para apuração. Evidenciase que os recibos de abastecimento mencionado pela vítima foram digitalizados e anexados eletronicamente neste RDO. Os originais estão em posse da vítima, que dispõe a apresentá-los sempre que necessário.

Pelo local tanto ANP quanto IPEM não constatarem nenhuma irregularidade. Aguarde-se laudo da perícia da polícia civil.

Número da Mensagem: per. eng 6501a  
Exames requisitados: IC  
Solução: ENCAMINHAMENTO DP ÁREA DO FATO

Confere(m), assina(m) e recebe(m) uma via

-----  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
ESCRIVÃO DE POLÍCIA

[REDACTED]  
DELEGADO DE POLÍCIA



## Doc. 02

MERCADO

# Qual é a capacidade máxima dos tanques?



Pesquisa da Fecombustíveis, realizada pelo Grupo Falcão Bauer, constata, na prática, que algumas marcas de veículos comportam mais combustível do que o informado no manual do fabricante

POR MÔNICA SERRANO

Um consumidor comprou um novo veículo e foi ao posto para encher o tanque do automóvel. Para sua surpresa, ao final do abastecimento, a quantidade de litros indicada na bomba foi cerca de seis litros a mais da capacidade máxima descrita no manual do veículo. Ele reclamou e supôs ser vítima do famoso golpe da bomba fraudada. Esta situação aconteceu no posto de propriedade de Ovídio Gasparetto, presidente do Sindicato Combustíveis-PA.

Estudo realizado com 9 modelos de veículos mostrou divergências entre a informação do manual e a capacidade real dos tanques na hora de abastecer, com diferenças de até 8 litros a mais

Foto: J. P. / G. P.

Para demonstrar que o posto não o enganou, Ovídio realizou um teste de aferição, que consiste em utilizar um balde aferidor, medida-padrão de 20 litros certificada pelo Inmetro, que indica se houver alguma diferença na bomba. "Eu usei o mesmo bico e a medida de 20 litros e comprovei que a bomba estava correta", disse.

Gasparetto também passou pela mesma situação com um cliente que abasteceu um modelo Xara Picasso. Desta vez, ele escreveu para a Citroën para saber o porquê do manual indicar menos do que a capacidade real do tanque e a resposta foi que há uma reserva de litros para o consumidor não ficar sem combustível, exatamente a quantidade de litros que apareceu a mais na bomba. Como esta situação não é incomum na revenda, e gera reclamações e desconfiança por parte do consumidor em relação aos postos, a Fecombustíveis encomendou uma pesquisa ao Grupo Falcão Bauer para constatar o que ocorre de fato. Foram escolhidos 13 veículos de diferentes marcas e modelos e os testes foram aplicados de 28 de março a 19 de abril deste ano. Segundo o gestor técnico da pesquisa, Diego Duzowski Conrado, antes de realizar os testes, as bombas também passaram por testes de aferição. Os tanques dos veículos foram esvaziados e recalibrados. Os resultados demonstraram que há diferenças expressivas, principalmente em três modelos da Renault, de 35% a 36,5% a

mais no tanque do veículo (confira abaixo). O único modelo que não registrou diferença foi o caminhonete S10 Rodeio, da Chevrolet.

Das indústrias automotivas procuradas, somente a Renault enviou um posicionamento via assessoria de imprensa, porém, não esclareceu a situação. "A Renault estranha uma variação tão grande na quantidade de combustível no tanque - de até 36%, como apontado. Tecnicamente, é possível ter uma variação para mais ou para menos. Caso o abastecimento seja forçado após a bomba desligar automaticamente, é possível que o combustível invada o sistema de recuperação de vapor ou mesmo o ladrão, a mangueira que leva o combustível ao tanque. De qualquer modo, a variação citada é alta e, para dar um veredicto preciso, seria aconselhável inspecionar os modelos envolvidos no episódio."

Para Nilton Monteiro, diretor adjunto da Associação Brasileira de Engenharia Automotiva (ABEA), as diferenças entre a quantidade indicada no manual e a capacidade do tanque no momento do abastecimento podem ocorrer por motivos diversos, até mesmo pelas condições do terreno do posto, se a pista de abastecimento estiver em auge ou declive. "Em termos gerais, a calibração dentro das montadoras pode variar até 5% de volume". Monteiro orienta que o melhor caminho é o próprio consumidor buscar uma concessionária da marca do veículo e pedir uma medição no tanque do automóvel. O consumidor também pode solicitar o teste de aferição ao posto, que é feito na mesma hora, para constatar se a bomba está funcionando corretamente.

Confira abaixo os resultados do estudo e acesse o vídeo no endereço: [www.fecombustiveis.org.br](http://www.fecombustiveis.org.br)

### Resultados da pesquisa

Marca	Modelo	Capacidade do manual	Quantidade abastecida	Diferença
Chevrolet	Onix	54 litros	61,7 litros	14,2%
	S10 Rodeio	80 litros	80 litros	0,0%
Fiat	Uno	48 litros	48,9 litros	1,9%
Ford	Ecosport	52 litros	52,3 litros	0,5%
Honda	HR20	50 litros	51,7 litros	3,5%
Nissan	New March	41 litros	43 litros	5,0%
Renault	Duster	50 litros	68,2 litros	36,5%
	Logan	50 litros	67,8 litros	35,6%
Toyota	Santana	50 litros	67,6 litros	35,0%
	Corolla	60 litros	62,8 litros	5,0%
Volkswagen	Gol	51 litros	56,9 litros	11,5%
	Saveiro	55 litros	56,1 litros	2,0%
	Voyage	55 litros	57 litros	3,6%

Fonte: Fecombustíveis



## Resultado geral do teste da Falcão Bauer

**Renault  
Logan**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>50</b> litros	<b>67,8</b> litros
Diferença <b>35,6%</b>	

**Volkswagen  
Saveiro**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>55</b> litros	<b>56,1</b> litros
Diferença <b>2%</b>	

**Volkswagen  
Voyage**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>55</b> litros	<b>57</b> litros
Diferença <b>3,6%</b>	

**Volkswagen  
Gol**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>51</b> litros	<b>56,9</b> litros
Diferença <b>11,5%</b>	

**Fiat  
Uno**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>48</b> litros	<b>48,9</b> litros
Diferença <b>1,9%</b>	

**Renault  
Sandero**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>50</b> litros	<b>67,6</b> litros
Diferença <b>35%</b>	

**Ford  
Ecosport**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>52</b> litros	<b>52,3</b> litros
Diferença <b>0,5%</b>	

**Nissan  
New March**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>41</b> litros	<b>43</b> litros
Diferença <b>5%</b>	

**Hyundai  
HB20**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>50</b> litros	<b>51,7</b> litros
Diferença <b>3,5%</b>	

**Renault  
Duster**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>50</b> litros	<b>68,2</b> litros
Diferença <b>36,5%</b>	

**Chevrolet  
Onix**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>54</b> litros	<b>61,6</b> litros
Diferença <b>14,2%</b>	

**Toyota  
Corolla**



Capacidade do manual	Quantidade abastecida
<b>60</b> litros	<b>62,8</b> litros
Diferença <b>5%</b>	

**Doc. 03**

# Hyundai Sonata 2.4 16V 182cv 4p Aut.



HYUNDAI • Ano 2011 • Preço R\$ 55.234,00

[outras versões](#)

Procedência Importado

Garantia 5 anos

Configuração Sedan

Porte Grande

Ocupantes 5

Portas 4

## Dimensões

Comprimento 4820 mm

Largura 1835 mm

Entre-eixos 2795 mm

Altura 1470 mm

Porta-malas 464 litros

Tanque de  
combustível 70 litros

Peso 1508 kg

Carga útil 555 kg



# AbriLivre

Associação Brasileira de Revendedores  
de Combustíveis Independentes e Livres

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 - Cj 63  
Itaim Bibi - São Paulo/SP

[www.abrilivre.org](http://www.abrilivre.org)





Associação Brasileira de Revendedores  
de Combustíveis Independentes e Livres

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 - Cj 63  
Itaim Bibi - São Paulo/SP

[www.abrilivre.org](http://www.abrilivre.org)

**Doc. 04**

**Mídia Eletrônica (CD) com Vídeo Matérias  
Falcão Bauer e Carrefour**

São Paulo, 07 de novembro de 2019.

**À**  
**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE REVENDADORES DE**  
**COMBUSTÍVEIS INDEPENDENTES E LIVRES**

Rua Dr. Renato Paes de Barros nº 717, Conjunto nº 63  
Bairro Itaim Bibi – São Paulo (SP)  
CEP  
Att. Presidente do Conselho de Administração  
Senhor André de Marra Eva

Com cópia:

**FUNDAÇÃO PROCON – SP**

Rua Barra Funda nº 930  
Bairro Barra Funda – São Paulo (SP)  
CEP 01152-000  
Att. Diretor Executivo  
Senhor Fernando Capez

**SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor**

Ministério da Justiça  
Esplanada dos Ministérios, 5º andar, Sala 538  
Brasília (DF)  
CEP 70064-900  
Att. Secretário Nacional do Consumidor  
Senhor Luciano Benetti Timm.

**Ref.: Divergências de Informações sobre a**  
**Capacidade do Tanque de Combustível**  
**De Veículos Automotores.**

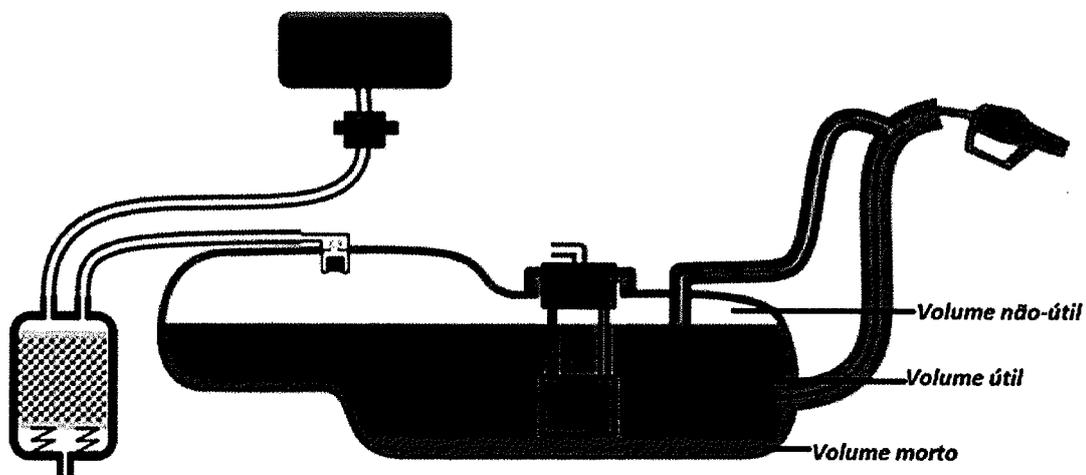
Prezados Senhores,

A ANFAVEA – Associação Nacional de Fabricantes de Veículos Automotores tem como uma de suas diretrizes, o compromisso de representar suas Associadas com transparência, princípios éticos e respeito à cultura associativa e a sociedade como um todo. Com isso, em atenção ao comunicado em referência e diante das situações narradas, buscamos por uma avaliação técnica para uma resposta precisa e satisfatória.

Recebemos o expediente que narra a divergência entre as informações dispostas em Manual de Proprietário e a capacidade constatada no momento do abastecimento do veículo. O expediente colaciona informações sobre um estudo realizado pela empresa Falcão Bauer, que constata várias diferenças de capacidade e o registro de algumas ocorrências policiais, por consumidores, em desfavor de distribuidores associados da AbriLivre.

Em atenção ao teor do expediente, que em princípio denota falha dos fabricantes de veículos, é preciso antecipar algumas informações técnicas relativas à configuração do tanque de combustível. Não se trata de falha, mas precaução do fabricante ao declinar o volume seguro para abastecimento.

O tanque de combustível de um veículo automotor é composto conforme apresentado na figura a seguir:



Pela figura ilustrativa identificamos três partes distintas, integrantes do tanque, que representam o todo:

1ª - Volume útil (em verde), que é o volume de abastecimento para o cliente, informado no Manual do Proprietário;

2ª - Volume não-útil (em branco), que é o espaço reservado para o vapor dos gases provenientes do combustível e a expansão do combustível líquido;

3ª - Volume morto (em vermelho), que é o volume do fundo do tanque, que a bomba não consegue coletar.

O fabricante, através do Manual do Proprietário, informa a quantidade em litros que deve ser abastecida, para o seguro abastecimento e o bom funcionamento do veículo. Essa quantidade é o volume útil demonstrado na figura ilustrativa. Porém, o volume total do tanque é a soma do volume útil, não-útil e do volume morto.

O volume não-útil é projetado para permitir que, com as inclinações do veículo, as válvulas internas e conexões não fiquem submersos em líquido, ocasionando danos ou falhas no sistema de emissões evaporativas. O filtro de evaporação de combustível, chamado de cânister, foi feito para trabalhar com vapor e não com líquido, pois é constituído de carvão ativado e pode ficar comprometido se entrar em contato com o combustíveis. Além disso, esse volume evita possíveis vazamentos em uma compressão rápida durante uma colisão.

Assim, o volume informado pelo fabricante é o do volume útil. Há, como já mencionado, a tubulação e um sistema de filtragem de evaporação de combustível, que se forem preenchidos no posto, fazem a quantidade máxima aumentar e gera a diferença apontada em estudo da Falcão Bauer, que não considerou **tecnicamente a necessidade do espaço reservado para a evaporação do combustível (volume não útil)**. Fato irremissível, já que realizado por uma empresa técnica.

A situação narrada e ocorrida com alguns proprietários e consumidores, que acabou gerando desconfiança e o registro de ocorrência policial, acontece no abastecimento. Muitas vezes, o funcionário do posto ignora o desarme automático da bomba e segue completando o tanque até o bocal.

O sistema de abastecimento do veículo é projetado para causar o desarme da pistola de abastecimento quando se atinge o volume útil. Muitos postos, após o desarme, promovem manualmente uma complementação do tanque. Esse procedimento não é correto, pois ocasiona o preenchimento indevido do espaço do volume de expansão (volume não útil) no interior do tanque. Em caso de aumento de temperatura, pode acarretar ainda em transbordamento, odor de combustível e danos ao sistema de controle de emissões evaporativas.

Todavia essa prática, apesar de possível, não é recomendada pelos fabricantes de veículos. Isso porque tais espaços não se destinam a armazenar o combustível; **essa função cabe apenas ao volume útil**.

No Brasil não há regulamentação específica e nem normas que **estabeleçam o procedimento para medição do volume útil do tanque de combustível**. Dessa forma, cada fabricante estabelece suas próprias normas para essa medição. **Porém**, no Estado de São Paulo **há norma que dispõe expressamente sobre o correto abastecimento**, que é a Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018, “*verbis*”:

*“O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA:*

*Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo, nos termos do artigo 28, § 8º, da Constituição do Estado, a seguinte lei:*

**Artigo 1º - Fica proibido, no Estado, que postos de revenda de combustíveis permitam o abastecimento de tanques veiculares após o desarme do sistema automático das bombas de combustível.**

**Parágrafo único** - Os postos ficam autorizados a proceder ao abastecimento dos tanques após o desarme automático somente nos casos em que houver o desligamento precoce do bico, que pode ocorrer em função de características de determinados tubos de enchimento do próprio tanque do veículo.

**Artigo 2º - Fica proibido o abastecimento com bicos e bombas que não possuam o sistema de desarme automático nos postos de revenda de combustíveis.**

**Artigo 3º - O Chefe do Poder Executivo Estadual regulamentará a presente lei, no que couber, no prazo de até 90 (noventa) dias.**

**Artigo 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação. (g.n.)**

Situação semelhante encontramos em Belo Horizonte, com o Decreto Municipal nº 16.466, de 09 de novembro de 2016 e em Santa Catarina, com a Lei 16.333 de 21 de janeiro de 2014, que também estabelece a proibição do abastecimento de combustíveis, após o acionamento da trava de segurança da bomba.

Essa legislação regulariza a correta forma de abastecimento, já que vários postos mantêm o procedimento errôneo em complementar manualmente o volume do tanque de combustível. Esse procedimento contraria o disposto em Manual do Proprietário, que informa o volume seguro para o correto abastecimento.

No tocante a medição realizada pela empresa Falcão Bauer, não está claro o procedimento realizado. Para um estudo mais elaborado é necessário conhecer a metodologia utilizada, considerando tecnicamente o que é volume não útil e volume útil. Ainda, alguns fatores como a inclinação de superfície, condição de carregamento, bom funcionamento dos componentes (válvulas, tubulações, etc), forma de drenagem do combustível antes do abastecimento e envelhecimento do tanque são variáveis que podem influenciar na medição do volume útil; portanto, se faz necessário levar em conta a particularidade de cada medição.

Em conclusão, o estudo apresentado **aborda tão somente o volume total do tanque de combustível de cada marca e modelo escolhido por amostragem**, descartando o que representa o volume útil e o volume não útil destinado à expansão de vapor. Por esse ângulo, sempre haverá diferença, que não significa falha do fabricante, tampouco desídia na informação constante do Manual do Proprietário.

Aliás, o disposto em Manual do Proprietário visa resguardar o bom funcionamento do veículo e deve ser observado quando do abastecimento total, não permitindo a complementação manual, que poderá causar danos ao veículo, desconfiança injustificada do posto atendente e descumprimento à legislação estadual – Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018.

São essas nossas considerações e ficamos à disposição para esclarecimentos complementares, se necessários forem.

Atenciosamente.



**ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS FABRICANTES DE VEÍCULOS AUTOMOTORES  
ANFAVEA**

p.p.

p.p.



**Expediente:** DAJ 133/2019

**Interessado:** ABRILIVRE – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE REVENDEDORES DE COMBUSTÍVEIS INDEPENDENTES E LIVRES.

**Ementa:** EXP ATDEX 201909806. Divergências de informações sobre a real capacidade do tanque de combustível de veículos automotores. Direito à informação clara, precisa e objetiva. Esclarecimento por parte das montadoras.

### **MANIFESTAÇÃO TÉCNICA**

#### **I – DO RELATÓRIO**

Trata-se de manifestação técnica suscitada pela ABRILIVRE – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres, encaminhada à ANFAVEA – Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores, com cópia para esta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, a qual questiona a respeito da real capacidade dos tanques de combustíveis dos automóveis, e conseqüentemente sobre a veracidade das informações contidas no manual do veículo a respeito do citado item.

A associação justifica a abordagem a partir de uma denúncia contra um de seus filiados, a respeito de uma suposta fraude nas bombas de combustível de seu posto, situação que causou constrangimento.

Conforme descrito pela associação, um cliente, proprietário do veículo Hyundai IX35, alegou que teria sido vítima de um “golpe”, tendo em vista que verificou ter sido inserido em seu tanque 61,47 litros de combustível, sendo que já havia ali  $\frac{1}{4}$



(um quarto). Ademais, o proprietário do veículo ainda informou ter procurado no Google a informação sobre a real capacidade máxima do tanque de combustível de seu veículo de seu automóvel, constatando que seria de 55 litros.

Portanto, teria sido abastecido em seu veículo um volume de combustível 11,76% superior à capacidade do reservatório, informado no Manual de Proprietário.

Diante do exposto, após o recebimento da denúncia o delegado determinou a paralisação do abastecimento pelo posto, até que fosse realizada a perícia com a finalidade de verificar se realmente haveria ou não a alegada irregularidade.

## **II – DO MÉRITO**

Preliminarmente, salienta-se que esta Fundação tem por objetivo elaborar e executar a Política de Proteção e Defesa dos Consumidores do Estado de São Paulo.

A Fundação é o ente público pioneiro na Defesa do Consumidor do Brasil, sendo considerado sinônimo de respeito na proteção dos direitos do cidadão. Os frutos deste trabalho são colhidos a cada passo dado rumo ao equilíbrio e harmonização das relações de consumo, e à incessante busca, inclusive por meio dos serviços oferecidos pela instituição, para a melhoria da qualidade de vida da população, bem como facilitar o exercício da cidadania.

A Associação ABRILIVRE, emitiu documento indagando autoridades competentes a respeito do esclarecimento da existência ou não da irregularidade suscitada. Foi constatado, segundo informado em integra, existir divergência da capacidade do tanque do referido veículo Hyundai IX35, ou seja, o problema não decorreria de problema nas bombas do posto, mas, sim, das informações constantes



no manual do proprietário e a capacidade máxima real do tanque no respectivo veículo.

Além do questionamento, a Associação apresentou também um estudo realizado entre 28 de março e 19 de abril de 2017, pela empresa Falcão Bauer, a pedido da FECOMBUSTÍVEL, demonstra que veículos de várias marcas e montadoras apresentam divergências consideráveis entre as capacidades máximas de seus tanques, apresentadas nos respectivos Manuais de Proprietário, e as verificadas em testes de aferição realizados. Este estudo aponta ainda que as diferenças constatadas podem superar 35% (trinta e cinco por cento).

Inicialmente, importante destacarmos que, cabe-nos esclarecer que esta Fundação presta orientação visando à adequação da conduta dos fornecedores às normas consumeristas. A orientação será sempre relacionada a dúvida específica e transmitida em caráter geral e hipotético.

Não é nosso intento efetuar análises contratuais, solucionar dúvidas jurídicas ou prestar serviços de consultoria, portanto, nossas orientações não eximem os fornecedores de eventual responsabilidade que possam ter perante os consumidores diante dos casos concretos apresentados.

Com relação ao questionamento, em pesquisas sobre o assunto realizados pela internet, observa-se o posicionamento das montadoras sobre tais inquirições, as quais destacamos:

**“Capacidade do tanque: litros a mais são picaretagem?”<sup>1</sup>**

*Sim, o abastecimento pode extrapolar um pouco o volume máximo do reservatório; porém, essa prática não é recomendável*

A situação é relativamente comum: o motorista chega ao posto com seu veículo praticamente sem combustível. O frentista completa o nível “até a boca”, acionando seguidamente o gatilho após vários desarmes da bomba. Na hora de pagar a conta, o condutor, então, percebe que a quantidade de gasolina ou etanol excedeu a

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://autopapo.com.br/noticia/capacidade-do-tanque-combustivel/>>, acesso em 08/10/2019 às 11:20



capacidade do tanque em alguns litros. Será que trata-se de um estabelecimento picareta, que fraudava a contabilização do combustível vendido aos clientes?

Não necessariamente: é possível, sim, exceder a capacidade do tanque em alguns litros. "O volume informado pelo fabricante é só o do reservatório. Mas há também a tubulação e um sistema de filtragem de evaporação de combustível, que, se preenchidos, fazem a quantidade máxima aumentar", explica Ricardo Dilser, assessor técnico do grupo Fiat-Chrysler Automobiles (FCA).

Todavia, essa prática, apesar de possível, não é recomendada pelos fabricantes de automóveis. Isso porque tais espaços não se destinam a armazenar gasolina ou etanol; essa função cabe apenas ao reservatório. "O filtro de evaporação de combustível, chamado de cânister, foi feito para trabalhar com vapores, não com líquido. Ele é feito de carvão ativado e pode ficar comprometido se entrar em contato com combustíveis", explica Dilser.

#### **Exceder a capacidade do tanque pode gerar prejuízo**

Por isso, o ideal é não extrapolar a máxima capacidade do tanque. "É daí que vem a recomendação de parar o abastecimento no primeiro clique da bomba," destaca o assessor técnico da FCA, que desaprova o hábito de alguns frentistas em forçar a colocação de combustível após o desarme do equipamento.

Vale lembrar que algumas cidades, como Belo Horizonte, têm leis municipais que proíbem essa prática. Porém, independentemente de existir ou não legislação sobre o assunto, o motorista deve ficar atento ao desarme da bomba durante o abastecimento. "Colocar dois ou três litros a mais que a capacidade do tanque praticamente não faz diferença para a autonomia do carro, mas já pode comprometer o cânister", sintetiza Dilser".

**"Para saber quanta gasolina cabe no tanque, encha-o pela metade<sup>2</sup>**

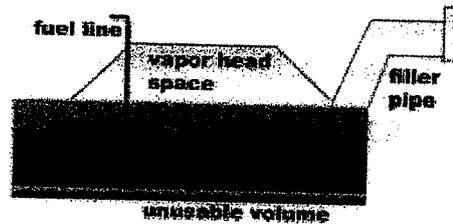
<sup>2</sup> Disponível em:

<<https://www.inovacaotecnologica.com.br/noticias/noticia.php?artigo=010170051024&id=010170051024#.XZyec9yJKT8>>, acesso em 08/10/2019 às 11:20



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**  
**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

**PROCONSP**



Uma pequena área na base de um tanque cheio é considerada inutilizável porque a bomba de combustível não consegue atingir aquele nível para bombear. Além disso, a capacidade nominal não inclui o espaço ocupado pelo combustível vaporizado - a parte superior do compartimento do tanque - e nem o volume do cano que faz o combustível chegar ao tanque.

Forçar o abastecimento depois que a bomba se desliga automaticamente também pode fazer com que o combustível "vaze" pelo sistema de recuperação de vapor ou até mesmo pelo "ladrão", uma pequena mangueira de escape situada no cano que leva o combustível ao tanque".

Conforme abordado na matéria supracitada, estudos e experimentos realizados com automóveis de vários modelos, comprovam a existência desta situação, bem como verifica-se a ausência de informação precisa quanto a real capacidade de armazenamento de combustível. Entretanto, na resposta apresentada pelas montadoras, alegam que tal divergência, tem por finalidade, conservar peças e componentes essenciais e indispensáveis para um correto funcionamento do veículo.

Corroborando com a nossa tese, destacamos a vigência da Lei Estadual nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018, que proíbe que postos de combustíveis abasteçam com combustível os veículos após ser acionada a trava de segurança da bomba de abastecimento<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Artigo 1º - Fica proibido, no Estado, que postos de revenda de combustíveis permitam o abastecimento de tanques veiculares após o desarme do sistema automático das bombas de combustível.

Parágrafo único - Os postos ficam autorizados a proceder ao abastecimento dos tanques após o desarme automático somente nos casos em que houver o desligamento precoce do bico, que pode



Continuando, o Projeto de Lei nº 247/2015, que deu origem a norma, trazia em sua justificativa, os seguintes argumentos:

“ (...)

Além disso, de acordo com as informações que constam na grande maioria dos manuais dos veículos que são vendidos no Brasil, o volume máximo de combustível em um tanque não é a sua capacidade máxima que está descrita nas especificações técnicas. Geralmente a quantidade que está especificada como máximo para abastecimento é de no mínimo 10% (dez por cento) menos da capacidade máxima do tanque. É justamente por isso que as bombas de abastecimento possuem uma trava de segurança que impede que o combustível chegue até a borda do tanque.

Na grande maioria dos veículos está instalado um filtro na boca de entrada do tanque de combustível, que tem como função absorver parte dos vapores que saem do tanque, reduzindo a emissão de vapores tóxicos. Quando há abastecimento além do travamento automático, o combustível acaba inundando o filtro de combustível, fazendo com que este perca a capacidade de fazer o seu trabalho, e como esse filtro é feito de alguns elementos de carvão, este acaba se soltando para dentro do tanque, podendo inclusive danificar o motor do veículo”.

No tocante a informação, é extremamente importante e relevante a clareza e precisão, conforme preconiza o Código de Defesa do Consumidor, haja vista, que a não observância desse conceito pode acarretar em transtornos diversos, visivelmente desnecessários.<sup>4</sup>

---

ocorrer em função de características de determinados tubos de enchimento do próprio tanque do veículo.

Artigo 2º - Fica proibido o abastecimento com bicos e bombas que não possuam o sistema de desarme automático nos postos de revenda de combustíveis

<sup>4</sup> Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços **devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas** e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”. (Grifo nosso)



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

**PROCONSP**

Deste modo, é primordial que a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores se manifestem sobre o questionamento, a fim de que apresente considerações técnicas sobre a existência do "volume extra" do reservatório de combustível e, em caso positivo, se os respectivos manuais de veículos enfatizam de forma ostensiva e precisa a capacidade do tanque de combustível de cada veículo, a capacidade de todo o sistema de abastecimento, alertas quanto aos eventuais danos em relação ao preenchimento total do sistema, caso seja colocado combustível após o "click" da bomba.

São estas as considerações para o momento que se submete à consideração Superior.

São Paulo, 14 de outubro de 2019

*V.O. Vinicuis*  
**Vinicius Silva de Oliveira**  
Estagiário  
Diretoria de Assuntos Jurídicos

*H.P. Haroldo*  
**Haroldo Zillig Porto**  
Especialista Prot. Defesa do Consumidor  
Diretoria de Assuntos Jurídicos

De acordo. À consideração superior.

*Patricia Alvares Dias*  
**Patricia Alvares Dias**

Supervisão Técnica Administrativa  
Diretoria de Assuntos Jurídicos

São Paulo, 16 de março de 2020.

À

**Senacon – Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON**  
**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**  
**Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede.**  
**Brasília/DF, CEP: 70.064-900**

Prezados Senhores,

A **AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres**, associação sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/ME sob nº 33.790.721/0001-00, com sede na Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717, cj. 63, parte, São Paulo – SP, CEP 04.530-001, vem por meio de seu Diretor Executivo abaixo assinado, nos termos dos artigos 1º, 2º e 4º de seu Estatuto Social (Doc. 01), apresentar a esta i. Secretaria Nacional do Consumidor – “SENACON”, nos termos do artigo 106, inciso II da Lei 8.078/90, **CONSULTA** referente às irregularidade existentes nas informações constantes no “Manual de Proprietário” dos veículos automotivos comercializados no Brasil a respeito da capacidade do tanque de combustíveis desses veículos.

## **1. Da Introdução.**

A AbriLivre é uma associação sem fins lucrativos constituída para defender os interesses de revendedores de combustíveis líquidos de todo o Brasil (“Associados”).

A AbriLivre detém como pilares de sua atuação a defesa de uma economia de mercado, onde a livre iniciativa, a livre concorrência, a competitividade e isonomia devem ser respeitadas, além da defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores brasileiros, os quais são o objetivo principal de existência de seus Associados.

Desta forma, a AbriLivre e seus Associados são absolutamente contrários a qualquer ação de revendedores, distribuidoras, produtores de combustíveis líquidos ou de qualquer agente econômico que vise a prejudicar os interesses e direitos dos consumidores.

Em consonância com o disposto acima, a AbriLivre vem pela presente apresentar a seguir as seguintes informações e documentos que embasam e justificam os questionamentos objeto da presente Consulta, apresentados ao final, referentes às informações constantes nos “Manuais do Proprietário” dos veículos automotores comercializados no país sobre o seu sistema de abastecimento e armazenagem de combustível e a capacidade real do tanque.

## 2. Das Justificativas e do Objeto da Consulta.

### 2.1. Dos Problemas Informativos Verificados nos Manuais do Proprietário de Veículos Automotores em Relação à Capacidade Total dos Tanques.

Em 22 de agosto de 2019, a AbriLivre foi informada por um de seus associados, localizado na cidade de São Paulo, sobre ter sido denunciado à polícia, por um cliente, por suposta fraude nas bombas de combustível de seu posto.

Nesta ocasião, o cliente do posto desse associado, proprietário do veículo **Hyundai iX35**, alegou ter sido vítima de um “golpe” por parte do referido posto, pois, segundo ele, foi inserido **em seu tanque 61,47 litros**, sendo que já havia ali cerca de  $\frac{1}{4}$  (um quarto), e que **a capacidade máxima do tanque de combustível de seu veículo**, segundo informações obtidas por ele junto ao *site* Google, seria de **55 litros**. Ou seja, segundo este cliente, teria sido abastecido em seu veículo um volume de combustível, no mínimo, **11,76% superior** à capacidade máxima do tanque.

Diante disso, o delegado que recebeu a denúncia determinou a paralisação do abastecimento e fechamento imediato do referido posto (Doc. 02) até que fosse realizada perícia em suas bombas pela ANP, IPEM e Polícia Científica, com o objetivo de verificar se realmente haveria ou não a alegada irregularidade.

As bombas do referido posto foram inicialmente periciadas pela ANP e pelo IPEM, os quais “não constataram nenhuma irregularidade” (Doc. 02, fls. 3). Diante desta perícia, o delegado autorizou a reabertura do posto, que ficou fechado por mais de 6 (seis) horas, sofrendo além de perdas financeiras, danos à sua imagem e reputação.

**Ou seja, pelas perícias realizadas por esses órgãos ficou evidenciado que o problema de divergência de capacidade do tanque do referido veículo Hyundai iX35 não decorreria de um problema nas bombas do posto, mas, sim, das informações constantes no manual do proprietário em relação à capacidade máxima real do tanque de combustível do veículo.**

Observa-se que este problema de divergência informacional constante no Manual do Proprietário quanto à capacidade máxima do tanque e o dado real não é uma novidade e tampouco uma especificidade do veículo Hyundai iX35.

A título ilustrativo, estudo realizado a pedido da Fecombustível (Doc. 03), entre 28 de março e 19 de abril de 2017, pela renomada empresa de engenharia Falcão Bauer, indicou que veículos de várias marcas e montadoras apresentaram divergências consideráveis entre a capacidade máxima de seus respectivos tanques, apresentada nos



respectivos Manuais do Proprietário, e aquelas reais verificadas nos testes de aferição realizados pela empresa.

**Este estudo apontou, por exemplo, diferenças para alguns modelos de veículos que chegariam a 35% (trinta e cinco por cento).**

A matéria na qual referido estudo foi apresentado também mencionou ser corriqueiro o problema relatado acima. Tanto isso é verdade que outro associado da AbriLivre de Canoas, Rio Grande do Sul, foi acusado de adulterar a bomba de eu posto, por meio de um vídeo que viralizou nas redes sociais. Mesmo o posto tendo demonstrado ao cliente que suas bombas estavam regulares, o dano causado pelo vídeo já havia ocorrido, sendo que o posto perdeu, após o vídeo, cerca de 50% de seus clientes e receita. (Doc. 04)

Considerando não ser novidade este tipo de problema bem como que gera aos revendedores que cumprem as normas estabelecidas para o segmento, não somente danos financeiros, mas, especialmente, danos reputacionais em relação a clientes (proprietários de veículos) que acham estar sendo enganados pelo posto (ou, como dito no Boletim de Ocorrência anexo (Doc. 02), serem vítimas de um “golpe”) quando verificam caber em seu veículo um volume de combustível superior à capacidade do tanque declarada no Manual do Proprietário, a AbriLivre, visando a defesa de seus Associados e dos consumidores, oficiou a ANFAVEA – Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores, em 19.09.2019, com o objetivo de obter esclarecimentos sobre referidas divergências informacionais (Doc. 05).

Observa-se que foram copiados neste ofício tanto esta i. SENACON como o PROCON de São Paulo.

Em 14 de outubro de 2019, o PROCON de São Paulo, após analisar as questões apresentadas no ofício enviado à ANFAVEA e realizar pesquisas internas sobre o tema, encaminhou à AbriLivre, o ofício DAJ 133/2019 (Doc. 06), declarando resumidamente o que segue:

*“Conforme abordado na matéria supracitada, estudos e experimentos realizados com automóveis de vários modelos, comprovam a existência desta situação, bem como verifica-se a ausência de informação precisa quanto a real capacidade de armazenamento de combustível. Entretanto, na resposta apresentada pelas montadoras, alegam que tal divergência tem por finalidade, conservar peças e componentes essenciais e indispensáveis para um correto funcionamento do veículo.*

*.....*  
*No tocante à informação, é extremamente importante e relevante a clareza e precisão, conforme preconiza o Código de Defesa do Consumidor, haja vista que a não*

*observância desse conceito pode acarretar transtornos diversos, visivelmente desnecessários<sup>1</sup>.*

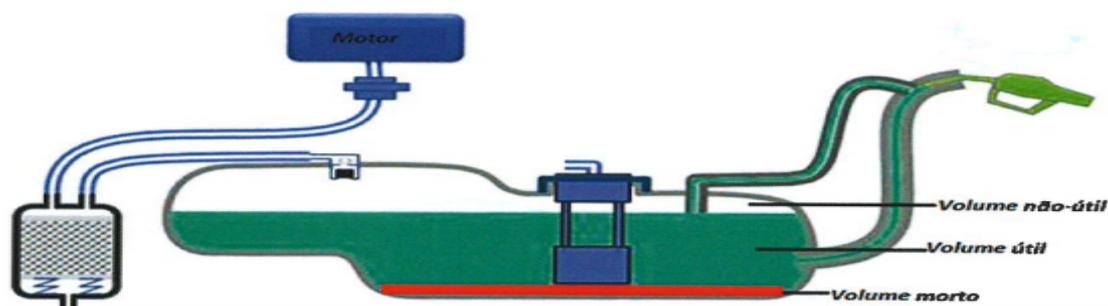
*Deste modo, é primordial que a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos Automotores se manifeste sobre o questionamento, a fim de que apresente considerações técnicas sobre a existência do ‘volume extra’ do reservatório de combustível e, em caso positivo, se os respectivos manuais de veículos enfatizam de forma ostensiva e precisa a capacidade do tanque de combustível de cada veículo, a capacidade de todo o sistema de abastecimento, alertas quanto aos eventuais danos em relação ao preenchimento total do sistema, caso seja colocado combustível após o ‘click’ da bomba”. (Destaca-se)*

Em 07 de novembro de 2019, a ANFAVEA respondeu aos questionamentos feitos pela AbriLivre, copiando o PROCON-SP e esta i. SENACON (Doc. 07).

## 2.2. Das Informações e Justificativas Apresentadas pela ANFAVEA e suas Inconsistências.

A ANFAVEA iniciou sua resposta explicando sobre os diferentes compartimentos existentes em um tanque de combustível e suas nomenclaturas.

Segundo a ANFAVEA, “o tanque de combustível de um veículo automotor é composto conforme apresentado na figura a seguir”:



Ainda de acordo com a ANFAVEA:

*“Pela figura ilustrativa identificamos três partes distintas, integrantes do tanque, que representam o todo:*

*1ª – Volume útil (em verde), que é o volume de abastecimento para o cliente, informado no Manual do Proprietário;*

<sup>1</sup> “Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem **assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas** e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”. (Destques no original)

*2ª – Volume não-útil (em branco), que é o espaço reservado para o vapor dos gases provenientes do combustível e a expansão do combustível líquido;*

*3ª – Volume morto (em vermelho), que é o volume do fundo do tanque, que a bomba não consegue coletar”.*

Dessa forma, pela explicação apresentada pela ANFAVEA, “o volume total do tanque é a soma do volume útil, não-útil e do volume morto”.

Nota-se, contudo, que, ainda segundo a ANFAVEA, “o fabricante, através do Manual do Proprietário, informa a quantidade em litros que deve ser abastecida, para o seguro abastecimento e o bom funcionamento do veículo” e que “essa quantidade é o volume útil”.

**Ou seja, pelo que se depreende desta parte da resposta da ANFAVEA, nos “Manuais do Proprietário” constariam apenas a informação sobre o “volume útil” do tanque de combustível, sendo ali omitidas as capacidades dos chamados “volume morto” e “volume não-útil”.**

A ANFAVEA ainda explicou em sua resposta que além do tanque de combustível, integra o sistema de abastecimento “tubulação e um sistema de filtragem de evaporação de combustível, que se forem preenchidos no posto, fazem a quantidade máxima aumentar e gera a diferença apontada em estudo da Falcão Bauer”.

Especificamente em relação ao estudo da Falcão Bauer, anexado ao ofício encaminhado pela AbriLivre à ANFAVEA, além de criticar a ausência da metodologia e procedimentos realizados para referida aferição, a ANFAVEA apontou que esta empresa deveria ter considerado em sua avaliação que “tecnicamente haveria a necessidade do espaço reservado para a evaporação do combustível” e que este espaço seria o “volume não-útil” do tanque de combustível.

Quanto aos fatos narrados pela AbriLivre, onde proprietários de postos foram acusados por clientes de estarem fraudando suas bombas em razão de terem abastecido veículos com volume de combustível superior à capacidade máxima do tanque, informada no “Manual de Proprietário”, a ANFAVEA destacou, inicialmente, que:

*“O sistema de abastecimento do veículo é projetado para causar o desarme da pistola de abastecimento quando se atinge o volume útil. Muitos postos, após o desarme promovem manualmente uma complementação do tanque. Esse procedimento não é correto, pois ocasiona o preenchimento indevido do espaço do volume de expansão (volume não-útil) no interior do tanque. Em caso de aumento de temperatura, pode acarretar ainda em transbordamento, odor de combustível e danos ao sistema de controle de emissões evaporativas”. (Destaca-se)*

Complementou esta sua explicação, declarando ainda que “*muitas vezes, o funcionário do posto ignora o desarme automático da bomba e segue completando o tanque até o bocal*” e que esta prática, “*não recomend[ável]*”, segundo a ANFAVEA, contrariaria, por exemplo, no caso do estado de São Paulo<sup>2</sup>, a Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018”, *in verbis*:

***“Artigo 1º - Fica proibido, no Estado, que postos de revenda de combustíveis permitam o abastecimento de tanques veiculares após o desarme do sistema automático das bombas de combustível.***

***Parágrafo único – Os postos ficam autorizados a proceder ao abastecimento dos tanques após o desarme automático somente nos casos em que houver o desligamento precoce do bico, que pode ocorrer em função de características de terminados tubos de enchimento do próprio tanque do veículo.***

***Artigo 2º - Fica proibido o abastecimento com bicos e bombas que não possuem o sistema de desarme automático nos postos de revenda de combustíveis”.*** (Destques no original)

Concluiu suas explicações declarando que: “*o disposto em Manual do Proprietário visa resguardar o bom funcionamento do veículo e deve ser observado quando do abastecimento total, não permitindo a complementação manual, que poderá causar danos ao veículo, desconfiância injustificada do posto atendente e descumprimento à legislação estadual – Lei nº 16.656, de 12 de janeiro de 2018”.* (Destaca-se)

Especificamente em relação a este último ponto, cabe mencionar que a **ANFAVEA se olvidou de informar – e, portanto, de esclarecer – que em vários veículos o Manual do Proprietário aponta expressamente que o abastecimento somente deve ser cessado após o segundo ou terceiro “travamento automático”.**

Salvo melhor juízo e aplicando aqui o racional trazido na resposta da ANFAVEA, recomendações desse tipo nos Manuais do Proprietário, além de contrariarem frontalmente as legislações estaduais e municipal ali citadas, ainda geram grande confusão para os proprietários de postos, frentistas e, principalmente, aos proprietários dos veículos automotores, os quais são direcionados por referidas normas a exigir o encerramento do abastecimento imediatamente após o primeiro travamento automático. Ao fazerem isso, contudo, correm sério risco de não terem seus veículos integralmente abastecidos, apontando mais uma vez a culpa nos frentistas e donos de postos.

---

<sup>2</sup> São ainda citadas no mesmo sentido o Decreto Municipal de Belo Horizonte nº 16.466/16, e a Lei nº 16.633/14, de Santa Catarina. Note-se haver outros estados e municípios com leis similares que determinam que o abastecimento deve ser encerrado imediatamente após o travamento automático.

Ilustrativamente, verifica-se que o “Manual do Proprietário”<sup>3</sup> do Ford Focus, de ano de fabricação 2019, informa que “a capacidade máxima do tanque, durante o abastecimento, é atingida no **segundo desligamento** automático da bomba” (Doc. 08). Já, o “Manual do Proprietário” do veículo Duster, de ano 2018<sup>4</sup>, indica expressamente que o abastecimento deve ser encerrado apenas na “**terceira parada automática**” (Doc. 09). Note-se que no caso do Duster, há relatos de proprietários de postos no sentido de a “primeira parada automática” ocorrer com 30 litros, sendo que, segundo o “Manual do Proprietário”, o “volume útil” desse veículo seria de 50 litros. Ou seja, se o frentista encerrar o abastecimento no “primeiro automático”, conforme prevê referida norma do estado de São Paulo, o consumidor terá o tanque de seu veículo abastecido com apenas 60% da capacidade máxima indicada no Manual do Proprietário.

Caso ainda mais grave é aquele do veículo Fiat Doblo, no qual, de um ano para o outro, verifica-se uma mudança no momento em que o veículo atinge sua “capacidade útil”. Com efeito, o Manual do Proprietário do veículo Fiat Doblo de ano de fabricação 2012<sup>5</sup> aponta em sua página A.95 que não se deve “efetuar a operação manual **após o desligamento automático da mesma**” (Doc. 10), enquanto naquele de ano de fabricação 2013<sup>6</sup>, o Manual do Proprietário informa na mesma página A.95, que “o tanque de combustível **estará cheio no segundo desligamento da bomba**” (Doc. 11). Para outros exemplos, vide Doc. 12, anexo.

Esses exemplos reiteram e reforçam a absoluta inconsistência nas justificativas e fundamentos trazidos na resposta da ANFAVEA para o problema informacional aqui apontado, especialmente ao se considerar a inexistência de qualquer padronização quanto ao momento de encerramento do abastecimento para atingimento da denominada “capacidade útil” do tanque de combustível dos veículos.

Ainda nesse sentido, parece ser absolutamente desarrazoado exigir que os donos de postos e/ou frentistas, responsáveis pelo abastecimento do veículo, tenham conhecimento sobre o momento correto em que o abastecimento deve ser finalizado para cada marca, modelo e ano de fabricação dos veículos automotores, comercializados no país, como parece sugerir a resposta da ANFAVEA.

---

<sup>3</sup> Disponível em < [https://www.ford.com.br/content/dam/Ford/website-assets/latam/br/servico-ao-cliente/manuais/2019/manuais-do-proprietario/Manual\\_Proprietario\\_Focus\\_2019.pdf](https://www.ford.com.br/content/dam/Ford/website-assets/latam/br/servico-ao-cliente/manuais/2019/manuais-do-proprietario/Manual_Proprietario_Focus_2019.pdf)>. Acessado em 28.02.20, p. 119.

<sup>4</sup> Disponível em <<https://www.renault.com.br/content/dam/Renault/BR/personal-cars/duster-oroch/catalogos-e-manuais/manuais-antigos/NU1154-8-X79-PTB.pdf>>. Acessado em 28.02.20, p.1.52.

<sup>5</sup> Disponível em <<https://servicos.fiat.com.br/content/dam/fiat/products/handbooks/119/2012/handbook.pdf>>. Acessado em 28.02.20, p. A.95.

<sup>6</sup> Disponível em <<https://servicos.fiat.com.br/content/dam/fiat/products/handbooks/119/2013/handbook.pdf>>. Acessado em 28.02.20, p. A.95.

Desta forma, entende-se como de suma importância e relevância que, não apenas haja uma uniformização nas informações constantes nos Manuais do Proprietário dos veículos automotores sobre as capacidades total, do volume útil, volume morto, volume não-útil, tubulações e sistemas de filtragem do veículo, como, especialmente, que os tanques de combustíveis de todos os veículos se adequem às legislações estaduais e municipais que determinam que a capacidade útil do tanque seja atingida no “primeiro travamento automático da bomba”. Somente com essas medidas os problemas aqui relatados serão solucionados de forma que consumidores tenham informações “corretas, claras, precisas e ostensivas” quanto à capacidade dos tanques de combustível dos veículos automotores comercializados no país.

Por fim, cabe ainda investigar as razões que levam o INMETRO a não certificar os tanques de combustíveis. Afinal, assim como as bombas de combustíveis dos postos devem ser certificadas, entende-se que os tanques de combustíveis dos veículos automotores comercializados no país também deveriam ser certificados e fiscalizados por este órgão, se o objetivo desta certificação é trazer aos consumidores maior segurança quanto às medidas apresentadas nos produtos e serviços ofertados no país. Sobre este último tema, poderia esta i. SENACON fazer este mesmo questionamento ao referido INMETRO.

### **3. Das Questões Formuladas nesta Consulta.**

**1 – Se as informações constantes nos referidos Manuais do Proprietário de Veículos Automotores são, nos termos do artigo 31 do CDC, “corretas, claras, precisas e ostensivas” de forma a garantir aos consumidores brasileiros, proprietários de veículos automotores, conhecimento pleno da capacidade máxima do tanque de combustível de seu veículo, bem como das precauções que deve tomar no abastecimento do seu veículo?**

**2 – Caso essas informações não estejam em conformidade com referido dispositivo do CDC, como assim acredita a ora Consultante, quais medidas legais serão tomadas por esta i. SENACON de forma que sejam realizadas as correções e adequações necessárias nos “Manuais do Proprietário” e/ou, ainda, nos próprios tanques de combustíveis dos veículos automotores comercializados no Brasil, de forma que os proprietários e consumidores desses veículos tenham informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre a real capacidade do tanque de seu veículo e as precauções que devem tomar quando da realização do abastecimento?**

**3 – Se os Manuais do Proprietário e os próprios tanques de combustíveis dos veículos automotores comercializados no Brasil encontram-se em conformidade com as Leis Estaduais e Municipais que determinam que o abastecimento realizado pelos postos de combustíveis deve ser interrompido no primeiro “desarme automático” da bomba?**



## **4 – Quais medidas esta i. SENACON pode adotar para adequar referidas Leis à realidade dos automóveis atualmente comercializado no país; ou, ainda, adequar os tanques de combustíveis e “Manuais de Proprietário” dos automóveis às referidas Leis?**

### **4. Do pedido.**

Diante do exposto e, na medida em que referidos manuais deixam de informar de forma “**correta, clara, precisa e ostensiva**” as informações sobre (a) a forma correta de abastecimento, (b) a capacidade total, útil, não útil e morto do sistema de abastecimento, bem como (c) o que seria um abastecimento em volume “excessivo”, parece-nos evidente a existência de um grave problema informacional existente nos Manuais do Proprietário dos veículos produzidos e/ou comercializados no país, que merece ser solucionado pronta, imediata e adequadamente.

Nesse sentido e considerando que na resposta apresentada pela ANFAVEA não foi indicada ou sinalizada qualquer ação por parte desta associação ou de suas associadas com o objetivo de esclarecer essas questões e tampouco de corrigir – ou, pelo menos, completar – as informações constantes nos Manuais do Proprietário dos veículos produzidos e comercializados por essas últimas, requer-se desta i. Secretaria Nacional do Consumidor responder a presente Consulta e, conforme o caso, instaurar os procedimentos administrativos necessários para averiguação e correção dos problemas aqui apontados referentes às informações sobre os tanques de combustíveis dos veículos automotores produzidos e/ou comercializados no Brasil, nos termos dos artigos 18 e 33 do Decreto 2.181/97.

A AbriLivre coloca-se, desde já, à disposição desta i. SENACON para quaisquer esclarecimentos adicionais que se faça necessários para a melhor elucidação dos fatos e informações ora apresentadas, bem como para juntada de novos documentos que confirmem o ora exposto, ou ainda a realização de campanhas informativas destinadas aos consumidores que visem informar e dirimir os problemas existentes nos “Manuais do Proprietário” dos veículos automotores comercializados no país, quanto à capacidade de tanque de combustível, em razão das falhas informacionais aqui tratadas.

Nestes termos.  
P. deferimento.

De São Paulo para Brasília, 16 de março de 2020.

Rodrigo Zingales Oller do Nascimento  
Diretor Executivo da AbriLivre  
OAB/SP nº 162.711