

São Paulo, 21 de outubro de 2019.

À

FUNDAÇÃO PROCON-SP

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

A AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres é uma associação sem fins lucrativos que congrega como Associados, revendedores de combustíveis líquidos de todo o Brasil (Doc. 01).

Além de defendermos os interesses de nossos Associados, bem como uma economia de mercado baseada na livre iniciativa, livre concorrência, competitividade e isonomia, também defendemos e primamos pela defesa dos interesses e direitos dos consumidores brasileiros.

Desta forma, a AbriLivre é absolutamente contrária a qualquer ação de revendedores, distribuidoras ou produtores de combustíveis líquidos que visem prejudicar os interesses e direitos dos consumidores.

É exatamente com este espírito que a AbriLivre vem perante este respeitável órgão apresentar **Consulta**, detalhada abaixo, sobre faixas de preço que têm sido atualmente expostas em postos de combustíveis, seja por conta e risco dos revendedores, seja ainda, fornecidas pelas distribuidoras titulares das marcas estampadas nesses postos.

1 – Do Arcabouço Legal sobre a Exposição de Preços em Postos de Gasolina.

Sucintamente, como é de conhecimento deste respeitável órgão, o artigo 2º do Decreto 5.093/06, que regulamenta a Lei nº 10.962/04, determina que **“os preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”**. (Destacamos)

Além disso, especificamente em relação aos combustíveis líquidos, a Resolução ANP nº 41/13 determina que:

*“Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em **painel de preços**, na entrada do estabelecimento, de modo **destacado e de fácil visualização à distância**, tanto ao dia quanto à noite.*

Parágrafo único. Quando houver opção de pagamento a prazo, todos os preços deverão estar indicados no referido painel.

Art. 19. Quando houver diferença de preço e/ou prazo de pagamento para o mesmo produto, a bomba e/ou bico fornecedor deverá ser identificado de forma destacada e de fácil visualização com a respectiva condição, e registrar o valor total a ser pago pelo consumidor na condição escolhida". (Destaca-se)

O Código de Defesa do Consumidor ainda determina em seu artigo 37, § 1º como sendo "***enganosa*** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de ***induzir em erro o consumidor*** a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, ***preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços***". (Destacamos)

2 - Do Objeto da Consulta.

Temos sido constantemente questionados por nossos Associados sobre a legalidade, em termos da legislação de defesa do consumidor, quanto à exposição dos preços, a prazo ou à vista, com e sem descontos, em letreiros e faixas constantes nas entradas de certos postos de combustíveis instalados em municípios de diversos estados do país.

A título ilustrativo, uma das faixas questionadas é aquela na qual consta o preço do combustível com desconto em um tamanho maior do que aquele sem desconto, porém quando o consumidor vai abastecer verifica que o desconto é apenas concedido em casos excepcionais, seja em um determinado dia, período ou hora, seja ainda para um determinado tipo de cartão de fidelidade ou aplicativo, conforme pode-se verificar das figuras constantes no Anexo 1.

Outro tipo de faixa que tem chamado a atenção de nossos associados é aquela na qual o preço com desconto, exposto a maior, é baseado na variação de um percentual, o qual não é definido no momento do abastecimento, conforme indicam as fotos constantes no Anexo 2.

Uma terceira espécie de faixa que pode, eventualmente, trazer confusão aos consumidores é aquela na qual consta o preço do etanol e do diesel, sendo que a indicação deste último é normalmente em uma letra menor e utilizando cores comumente dedicadas à gasolina, como demonstram as fotos indicadas no Anexo 3.

Embora, por um lado, tenha sido noticiado na imprensa que postos de combustíveis¹ e distribuidoras, como a Ipiranga², já foram autuados por utilizar faixas desta natureza, há também, por outro, matéria na qual é informado que o Ministério Público de Minas Gerais³ já se manifestou, por exemplo, favorável a essas faixas.

Assim, considerando que essas faixas trazem vantagens competitivas a postos que a adotam, a AbriLivre gostaria de ter deste órgão de proteção aos consumidores respostas aos seguintes questionamentos relacionados à legalidade ou não dessas faixas.

3 – Dos Questionamentos Objeto da Presente Consulta.

Diante do breve relato acima, apresentamos abaixo os questionamentos que gostaríamos fossem respondidos na presente Consulta:

1) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 1 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

2) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 2 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

3) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 3 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

4) Considerando as respostas aos itens 1, 2 e 3, supra, os Associados da AbriLivre que reproduzirem e/ou adotarem em seus postos de combustíveis os modelos de faixas que não forem indicadas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor correrão o risco de serem autuados por este ilustre órgão?

5) Qual(is) medida(s) este ilustre órgão pretende adotar para coibir a utilização das faixas consideradas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor?

¹ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>> e <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/05/07/postos-de-combustiveis-em-sao-paulo-fazem-promocoes-irregulares.ghtml>>. Acessadas em 15.10.2019.

² Vide, por exemplo: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2019/08/procon-sp-multa-a-empresa-de-combustiveis-ipuranga-em-r-64-milhoes.shtml>>. Acessada em 15.10.2019.

³ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>>. Acessada em 15.10.2019.

6) Quais são os critérios utilizados por este ilustre órgão para avaliar quando uma faixa ou letreiro encontra-se ou não em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor?

7) Considerando que algumas bandeiras têm padronizado as cores de faixas para designar o preço dos diferentes combustíveis ofertados em postos revendedores, não seria oportuno que este ilustre órgão editasse, independentemente ou conjuntamente com a ANP, norma padronizando as cores? Justifica-se esta sugestão, pois, a partir de uma padronização de cores para cada tipo de combustível, o consumidor passará a ter mais uma informação clara, precisa e ostensiva sobre o preço do combustível.

Esperamos que as respostas às questões ora postas garantam uma maior elucidação do tema aqui tratado, bem como clareza sobre as exigências legais e os limites que as distribuidoras e revendedores de combustíveis devem respeitar quando divulgam e expõem seus preços e descontos nas entradas dos postos de combustíveis.

Aguardamos ansiosamente pelas respostas a essas questões e, desde já, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Conselho de Administração da AbriLivre

Diretoria da 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

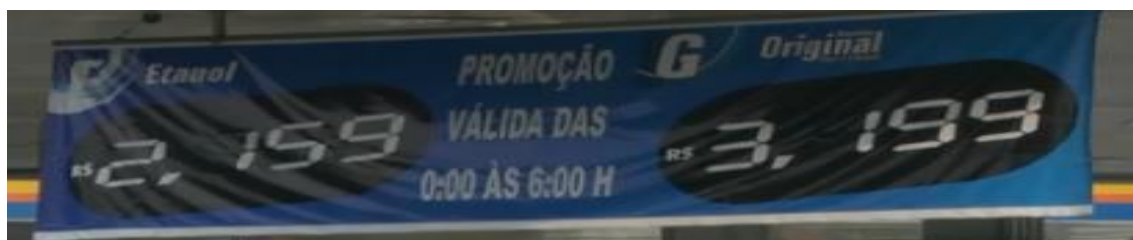
ANEXO 1

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





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

ANEXO 2



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





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

ANEXO 3



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





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

São Paulo, 02 de outubro de 2020.

À

FUNDAÇÃO PROCON-Marília

Av. das Indústrias, nº 294 – Marília - SP, CEP 17509-051

At.: Ilmo. Sr. José Guilherme Alves de Moraes

Coordenador do PROCON - Marília

Ilmo. Sr. Coordenador,

A **AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres** é uma associação sem fins lucrativos que congrega, como Associados, revendedores de combustíveis líquidos de todo o Brasil (Doc. 01).

Além de defendermos os interesses de nossos Associados, bem como uma economia de mercado baseada na livre iniciativa, livre concorrência, competitividade e isonomia, também defendemos e primamos pela defesa dos interesses e direitos dos consumidores brasileiros.

Desta forma, a AbriLivre é absolutamente contrária a qualquer ação de revendedores, distribuidoras ou produtores de combustíveis líquidos que visem a prejudicar os interesses e direitos dos consumidores.

Com o intuito de defender os interesses dos consumidores e a competitividade no mercado de revenda de combustíveis, apresentamos consulta semelhante a esta à SENACON e aos PROCONs de São Paulo (“PROCON-SP”) e Espírito Santo (“PROCON-ES”), sendo que esses dois últimos já apresentaram suas respostas no final de 2019 (Docs. 02 e 03), as quais serão melhor detalhadas no item III, abaixo.

Referida consulta, assim como a iniciativa de Sindicatos relacionados à revenda de combustíveis, ainda motivou e auxiliou o PROCON-SP a editar a Nota Técnica SMJ/PROCON/G 030916113 (Doc. 04 – “Nota Procon – SP”), na qual trouxe, a nosso ver, critérios bem definidos sobre a melhor forma de exposição dos preços regulares e promocionais nas testeiras e faixas afixadas nos postos de combustíveis de São Paulo; e que também reportaremos e comentaremos brevemente no item 4 desta consulta.

Não obstante isso, temos sido constantemente procurados por revendedores de Combustíveis de Marília e região questionando a forma como alguns postos têm exposto suas faixas de preços na região, bem como qual seria o posicionamento do PROCON – Marília a respeito desse tema.

Assim, diante das solicitações e questionamentos recebidos de nossos Associados de Marília e Região e com o espírito de lhes garantir maior segurança jurídica e condições competitivas isonômicas, vimos, mui respeitosamente, apresentar a este r. PROCON – Marília a presente **Consulta** que visa, precipuamente, **(a) obter o posicionamento formal de V.Sas. sobre os tipos de faixas que se encontram em conformidade com a legislação consumerista e aqueles que geram prejuízos aos consumidores de Marília e região, bem como (b) se for da conveniência e oportunidade, a edição de nota técnica ou norma infralegal que sistematize e regule tais faixas, evitando-se, assim, que postos sejam autuados sem que haja um posicionamento firme, transparente e específico deste respeitável órgão sobre o tema.**

1 – Do Arcabouço Legal sobre a Exposição de Preços em Postos Revendedores de Combustíveis.

Sucintamente, como é de conhecimento deste respeitável órgão, o artigo 2º do Decreto 5.093/06, que regulamenta a Lei nº 10.962/04, determina que **“os preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”**. (Destacamos)

Além disso, especificamente em relação aos combustíveis líquidos, a Resolução ANP nº 41/13 determina que:

“Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em painel de preços, na entrada do estabelecimento, de modo destacado e de fácil visualização à distância, tanto ao dia quanto à noite.

Parágrafo único. Quando houver opção de pagamento a prazo, todos os preços deverão estar indicados no referido painel.

Art. 19. Quando houver diferença de preço e/ou prazo de pagamento para o mesmo produto, a bomba e/ou bico fornecedor deverá ser identificado de forma destacada e de fácil visualização com a respectiva condição, e registrar o valor total a ser pago pelo consumidor na condição escolhida”. (Destaca-se)

O Código de Defesa do Consumidor ainda determina em seu artigo 37, § 1º como sendo **“enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”**. (Destacamos)

2 – Do Objeto da Consulta.

Temos sido constantemente questionados por nossos Associados sobre a legalidade, em termos da legislação de defesa do consumidor, quanto à exposição dos preços, a prazo ou à vista, com e sem descontos, em letreiros e faixas constantes nas entradas de postos de combustíveis instalados em municípios de diversos estados do país.

A título ilustrativo, uma das faixas questionadas é aquela na qual consta o preço do combustível com desconto em um tamanho maior do que aquele sem desconto, porém quando o consumidor vai abastecer verifica que o desconto é apenas concedido em casos excepcionais, seja em um determinado dia, período ou hora, seja ainda para um determinado tipo de cartão de fidelidade ou aplicativo, conforme se constata nas figuras do Anexo 1.

Outro tipo de faixa que tem chamado a atenção é aquela na qual o preço com desconto, exposto a maior, é baseado na variação de um percentual, o qual não é definido no momento do abastecimento, conforme indicam as fotos do Anexo 2.

Uma terceira espécie de faixa que, eventualmente, traz confusão aos consumidores é aquela na qual consta o preço do etanol e do diesel, sendo que a indicação deste último é normalmente em uma letra menor e utilizando cores comumente dedicadas à gasolina, como demonstram as fotos do Anexo 3.

Embora, por um lado, tenha sido noticiado na imprensa que postos de combustíveis¹ e distribuidoras, como a Ipiranga², já foram autuados por utilizar faixas desta natureza, há também, por outro, matéria na qual o Ministério Público de Minas Gerais³ teria se manifestado favorável a essas faixas.

Especificamente em relação **aos postos de Marília**, recebemos de nossos associados as fotos constantes no **Anexo 4**. Como se pode observar, essas faixas reproduzem em maior ou menor grau as preocupações e dúvidas apontadas nos parágrafos anteriores.

Assim, considerando que essas faixas trazem vantagens competitivas a postos que a adotam, a AbriLivre gostaria de ter deste respeitável órgão de proteção aos consumidores **respostas aos questionamentos relacionados à legalidade ou não dessas faixas, indicados no item 5, abaixo.**

3 - Das Respostas dos PROCONS de São Paulo e Espírito Santo.

3.1 - Das Respostas do PROCON de São Paulo.

¹ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>> e <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/05/07/postos-de-combustiveis-em-sao-paulo-fazem-promocoes-irregulares.ghtml>>. Acessadas em 15.10.2019.

² Vide, por exemplo: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2019/08/procon-sp-multa-a-empresa-de-combustiveis-ipuranga-em-r-64-milhoes.shtml>>. Acessada em 15.10.2019.

³ Vide, por exemplo: < <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>>. Acessada em 15.10.2019.

Conforme se pode observar pelas respostas apresentadas pelo PROCON - SP (Doc. 02) aos três primeiros questionamentos constantes da presente Consulta, aquele órgão considera que *“em análise ao material apresentado pela ABRILIVRE podemos observar que **há o descumprimento da norma consumerista** quanto ao **dever** da devida informação, bem como da **veracidade da publicidade ofertada**”*. (Destaque no original)

Resumidamente e em linhas gerais, as imagens das faixas e letreiros constantes nos Anexos 1 e 2, segundo o PROCON-SP: *“promovem, a longa distância, uma concepção errônea de preço ofertado dos combustíveis, induzindo os consumidores (...) a acreditar que teriam direito ao abastecimento com desconto”*.

Especificamente em relação às faixas da Ipiranga, o PROCON-SP aponta em sua resposta que:

“a oferta de desconto no abastecimento de combustíveis é destinada apenas aos clientes que aderirem ao programa de aplicativo da Rede Ipiranga, denominado ‘ABASTECE AÍ’⁴. Contudo, pelos Anúncios NÃO FICA CLARO ao cliente que, para ter o desconto no abastecimento deve, necessariamente, aderir a outro programa da rede Ipiranga, o ‘KM DE VANTAGENS’.

*A partir dessas observações é possível constatar que os anúncios em análise objetivam, primordialmente, a adesão e a fidelização de novos clientes à marca Ipiranga, sendo que a participação na promoção ofertada está **condicionada** ao cadastro e uso dos referidos aplicativos. No entanto essa condição, repise-se, não é clara para o consumidor em nenhum dos anúncios observados, havendo apenas o ‘chamado’ do cliente para abastecer com o desconto ofertado nas placas e faixas afixadas na entrada dos postos.*

*De igual forma, a mensagem nos banners e afins indicando que o usuário poderia ganhar desconto de até 5% no uso do APP é **enganosa**, pois atrai o cliente para abastecer no posto revendedor, que só toma conhecimento do efetivo percentual de desconto no momento do abastecimento, mediante cálculos, conforme a sua participação no uso dos aplicativos.*

A informação contida no anúncio de entrada no posto – ‘gasolina comum + Km Em Vantagem’ – não deixa claro ao consumidor que os descontos no abastecimento ocorrem por meio de resgate de pontos do programa ‘Km de Vantagens’, do qual o cliente, se não for usuário, terá que se cadastrar nesse aplicativo.

⁴ **“APP IPIRANGA ABASTECE AÍ:** Abastece Aí é um aplicativo da Ipiranga que revoluciona a forma de abastecimento. Através do app, o cliente paga seu abastecimento na rede Ipiranga de forma rápida, segura e fácil no seu smartphone e ainda **conta com a oportunidade de utilização do Km de Vantagens para obter desconto no momento do abastecimento. Basta o consumidor ser cadastrado no programa Km de Vantagens e ter um smartphone que seja compatível como o Abastece Aí (Android ou iOS).** Disponível em: <https://portal.ipiranga/wps/poprtal/abasteceai/inicio>. Acesso em 05.11.2019 (g.n.)”

(Destques no original)

A promoção exposta nos anúncios analisados não é de fácil visualização para os consumidores que, estando em trânsito, acabam sendo atraídos para abastecer nos postos na expectativa de consumo – não cumprida – para aqueles que não possuem acesso aos aplicativos da rede de combustíveis Ipiranga.

A enganosidade, portanto, está caracterizada nas mensagens dispostas nas faixas e cartazes [Anexos 1 e 2], contendo informações desconexas sobre as condições da oferta.

*Não há, portanto, informações **claras, precisas e ostensivas** sobre as reais condições para a adesão do programa anunciado, que exige do consumidor várias ações: cadastramento de seus dados e fidelização junto aos postos da Rede Ipiranga, pagamento em dinheiro ou cartão de crédito, além da escolha em receber o desconto no momento de aquisição do combustível **ou** em pontos de quilometragem para posterior desconto”. (Destques no original)*

Observa-se, contudo, que a análise realizada pelo PROCON-SP parece ter se restringido a apenas as faixas da Ipiranga apresentadas na Consulta. Ou seja, aquele órgão teria deixado de avaliar, por exemplo, a faixa do Posto BR da Rede Duque, onde consta o **preço com desconto em tamanho bem maior do que aquele “usual”**, bem como o dizer em tamanho muito pequeno “*utilizando o APP da Rede Duque o valor é*”.

Adicionalmente, embora o i. PROCON-SP tenha citado em sua resposta a faixa que constava o dizer “*promoção válida das 00:000 as 06:00H*”, aparentemente, também deixou de emitir uma posição conclusiva sobre: (a) se a concessão de descontos em horários específicos contraria ou não o CDC; e, especialmente, (b) se a forma e tamanho da exposição desta informação na faixa encontra-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas.

Desta forma, não restam dúvidas quanto a posição do PROCON-SP em relação à ilegalidade das faixas da Ipiranga, que trazem os descontos baseados em seu “APP”. A resposta apresentada por este i. órgão não é, contudo, clara em relação às faixas que informam:

- 1 – os preços com descontos em tamanhos maiores do que aqueles “usuais”?
- 2 – concedem os descontos em horários ou dias específicos?
- 3 – que o desconto é concedido apenas com o uso do “APP” ou “em horários ou dias específicos”, porém esta informação encontra-se em tamanho bem menor do que aquele do preço com desconto?

É ainda interessante mencionar a existência de um grande número de faixas expostas em postos de combustíveis da rede Ipiranga – e de outras distribuidoras bandeiradas, como aquelas destacadas na Consulta, sem que referidas distribuidoras ou mesmo os PROCONs tenham tomada qualquer medida para a sua retirada ou alteração. E

aqui **não** se está sugerindo ações punitivas, mas, **sim**, **educativas de forma que os postos e as próprias distribuidoras tenham real ciência dos problemas gerados pela exposição de tais faixas aos consumidores.**

No que tange às faixas apresentadas no Anexo 3, o PROCON-SP declara expressamente que as faixas dos postos Shell costumam trazer o preço do etanol em verde e o da gasolina em vermelho; concluindo que a alteração encontrada na faixa apresentada neste anexo, onde o preço do diesel é destacado na cor vermelha, induz o consumidor a erro, conforme se depreende da leitura do trecho transcrito a seguir:

*“passa despercebida pela grande maioria dos consumidores, já **acostumados com a referência do anúncio em vermelho para gasolina. Essa mudança na forma, já consagrada, de propagar o preço de combustíveis, não raro, induz o consumidor em ‘erro’, já que ele acredita estar abastecendo seu carro com gasolina pelo valor anunciado na faixa, sendo poucos aqueles que conferem o valor do litro do combustível na bomba, pois já viram na faixa o quanto iam pagar, sendo muito comum, no entanto, o preço da gasolina ser mais caro que o do diesel.***

Assim, o consumidor, atraído pela faixa com preços baixos do combustível ‘verde’ (o etanol) e do ‘vermelho’ (que supostamente seria a gasolina) encosta na bomba e abastece com gasolina, pagando por um preço diverso do anunciado na faixa, o que só confirma o caráter enganoso da mensagem transmitida”. (Destaque-se)

Conclui o PROCON-SP que:

*“Em todos os casos ora analisados (anexos 1 a 3) o revendedor, ao divulgar as mensagens capazes de confundir o consumidor quanto as verdadeiras características dos anúncios, descumpra a legislação consumerista nas hipóteses de **ausência de informação e publicidade enganosa**, nos moldes dos artigos 31 e 37, §1º, ambos da Lei 8.078/90, considerando a sua potencialidade de induzir os consumidores em erro, já que advertências feitas ao público no tocante às condições da promoção para o abastecimento foram dispostas de forma a dificultar o seu entendimento, não só pelo uso de letra minúscula, como também pela má disposição das informações e cores utilizados nos anúncios.*

A irregularidade na exibição dos preços dos combustíveis automotivos também descumpra as determinações da Agência Nacional do Petróleo – ANP, conforme a Resolução ANP nº 41, de 05/11/2013, que estabelece os requisitos necessários para a autorização do exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos e sua regulamentação”. (Destakes no original)

Reitere-se que a faixa apresentada no Anexo 3) continuam sendo expostas pelos postos da Rede Duque, apesar de a AbriLivre já ter comunicado a Raízen / Shell, em reunião presencial realizada em 23 de outubro de 2019 sobre esse problema.

No tocante aos questionamentos 4 e 5, listados no item 5 desta Consulta, embora o PROCON-SP não os tenha respondido de forma expressa, pelas conclusões apresentadas no ofício recebido pela AbriLivre pode-se inferir, contudo, que foram de certa forma respondidos por aquele órgão. No entanto, as questões 6 e 7 deixaram de ser, a princípio, respondidas – pelo menos não integralmente no referido ofício..

Observa-se, ainda, que, embora o PROCON-SP tenha instaurado procedimento administrativo contra a Distribuidora Ipiranga para averiguar a ilegalidade das faixas desenvolvidas por ela e expostas nos postos de sua rede por sua determinação, e já tenha se manifestado contrário a elas, referida distribuidora não adotou, até o momento, qualquer medida para retirar dos postos de sua rede tais faixas e tampouco para modificá-las com o objetivo de garantir aos consumidores o direito a informações claras, corretas, completas e ostensivas sobre seus programas de fidelidade e descontos concedidos.

Por fim, acredita-se, pela melhor interpretação dos dispositivos do CDC e dos princípios a ele aplicados, que o consumidor deveria saber o valor do desconto ao qual terá direito antes de iniciar o abastecimento de seu veículo e, **nunca**, ao seu término, como ocorre atualmente, por exemplo, com o “App da Ipiranga”.

3.2 - Das Respostas do PROCON do Espírito Santo.

Inicialmente, pode-se perceber pela resposta apresentada pelo PROCON do Espírito Santo (Doc. 03) que a análise ali feita foi genérica e menos aprofundada do que aquela realizada pelo PROCON-SP.

Com efeito, na seção dos Fundamentos, o PROCON-ES tratou de reportar as previsões legais aplicadas, indicando, por exemplo, que os *“preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”*, bem como que *“ao se utilizar de faixas para divulgação dos preços, o estabelecimento deve garantir que a informação se adeque aos moldes da legislação vigente, isto é, utilizar letras em tamanho uniforme e que as cores se destaquem dos fundos aos quais estão inseridas, em respeito à determinação dos incisos I e II do artigo 9º do Decreto Federal nº 5.903/2006”*.

Ainda nesta parte de sua resposta, o PROCON-ES mencionou ainda haver uma divergência entre a regra estabelecida no artigo 20 da RANP 41/13 e a Lei nº 9.069/95, que estabeleceu o Plano Real, no que tange ao número de casas decimais que deverá conter nos preços. Enquanto a RANP 41/13 define “três casas decimais”, referida Lei determina apenas duas para a designação do preço de um serviço ou produto.

Ao responder aos questionamentos formulados, parece, contudo, que o i. PROCON-ES foi relativamente superficial, deixando de enfrentar alguns dos pontos centrais das questões formuladas.

Ilustrativamente, no caso das faixas constantes no Anexo 1, o PROCON-ES apenas apontou que haveria a: “inexistência do ‘R\$’ nos preços expostos na segunda imagem; utilização de dígitos em tamanhos não uniformes; existência de terceiro dígito após a vírgula”, sem contudo, declarar expressamente, por exemplo, se referidas faixas estariam ou não em conformidade com a legislação vigente. No mesmo sentido, foi a resposta apresentada às faixas destacadas no Anexo 3, sendo certo que o questionamento ali formulado estaria associado mais especificamente a uma possível ação do posto de burlar o padrão de faixas adotado pela distribuidora Shell / Raízen.

No caso da resposta ao item 2, o PROCON-ES repetiu a resposta apresentada ao quesito 1, acrescentada do seguinte ponto: “informação insuficiente quanto aos descontos oferecidos nos abastecimentos realizados por meio do app Abastece AI”. Considerando esta afirmação, reitera-se, novamente, a indagação feita sobre se tais faixas seguiriam ou não as regras e princípios consumeristas; e, em caso negativo, quais as medidas que referido órgão poderia tomar contra os postos e as distribuidoras que incentivam a utilização deste tipo de faixa.

Quanto ao questionamento de número 4, o PROCON-ES apenas informou que “*se os associados da AbriLivre reproduzirem ou adotarem modelos de faixas que não foram indicadas como contrárias à legislação vigente, não estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação*”. Nota-se, contudo, que na resposta apresentada pelo PROCON-ES não é claro se as faixas indicadas nos Anexos 1 a 3 seriam ou não “contrárias à legislação vigente”.

Quanto às medidas que poderiam ser adotadas pelo referido órgão, a resposta apresentada resume-se apenas àquela às medidas “previstas na legislação”, sem qualquer indicação se tal órgão adotaria ou não medidas sancionatórias contra os postos e/ou distribuidoras que continuassem a adotar as faixas apresentadas nos referidos Anexos 1 a 3, da Consulta.

Por fim, em relação ao último questionamento referente à possibilidade de ser definido um padrão de cores e informações a serem seguidos pelas distribuidoras e postos ligados a sua rede na divulgação de seus preços e descontos, o PROCON-ES apenas declarou que “*a Lei Complementar nº 373/2006 não traz como atribuição do PROCON-ES editar normas de maneira geral*”.

4 – Da Nota Técnica 02/2020 – PROCON/SMF/PMSP.

Conforme antecipado acima, em julho de 2020, o PROCON-SP divulgou a Nota Técnica 02/2020 pela qual analisou, no âmbito do Processo nº 6075.2020/0000144-3 (“Nota Técnica PROCON-SP”), uma série de faixas contendo a exposição de preços de combustíveis líquidos expostas em postos revendedores de combustíveis localizados no município de São Paulo.



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

Segundo destacado expressamente, o PROCON-SP objetivou com a emissão dessa nota técnica garantir uma “melhoria do mercado de consumo e adequação das irregularidades às balizas que lhe são atinentes”. Nesse contexto apontou também a importância dessa nota em garantir “os direitos básicos do consumidor” à “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços e preços, bem como à proteção contra a publicidade enganosa e a efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, assim como “esclarecer e dar publicidade à constatação de irregularidade hedionda, largamente praticada no mercado de consumo por distribuidores de combustíveis e derivados de petróleo e revendedores”.

Resumidamente e na mesma linha da resposta encaminhada à ABRILIVRE, o PROCON-SP relata os problemas informacionais de clareza verificadas nas faixas de preços analisadas e expostas nas testeiras e áreas de postos revendedores de combustíveis localizados no município de São Paulo, destacando alguns exemplos de faixas irregulares, do ponto de vista informacional à luz do CDC, bem como os fundamentos legais para o entendimento exposto na Nota Técnica PROCON-SP, concluindo que:

*“Diante do cenário exposto, vez configuradas **irregularidades nas condutas**, fica determinada **a todos os distribuidores de combustível (postos de revenda) do Município de São Paulo, a imposição dos dispositivos legais acima delineados, com a IMEDIATA ADEQUAÇÃO DOS INFORMES DE PREÇO, DE MODO A OSTENTAR AO CONSUMIDOR DE FORMA DESTACADA E COM FONTE DIFERENCIADA, EM TAMANHO MAIOR, O VALOR DE BOMBA E, EM MENOR PROPORÇÃO, O REFERENTE À OFERTA OU PROMOÇÃO**, destarte, conferindo ao cidadão de mediana cognição, a imediata interpretação do quantum a ser despendido para a aquisição do produto.*

*Os fornecedores que **promovem preço vantajoso, de forma ostensiva, entretanto, DIMINUTA e limitam o benefício a dado evento (dia da semana e horários de baixo fluxo), ou à determinada categoria de consumidores e/ou afins (possuidores de aplicativos), deverão ADEQUAR A FORMATAÇÃO DA FONTE, QUE DEVE SER CLARA E FACILMENTE COMPREENSÍVEL PARA AS INFORMAÇÕES, DE MODO A FACILITAR, EM PRIMEIRO PLANO DE VISUALIZAÇÃO, O PREÇO REGULARMENTE PRATICADO E, EM SEGUNDO, A RESTRIÇÃO, NO QUE SE REFERE À VANTAGEM.***

Finalmente, ressalta-se que a inobservância das respectivas diretrizes ensejará a instauração de procedimento administrativo contra o fornecedor infrator, que ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei 8.078/1990, dentre as quais pena de multa pecuniária, sem prejuízo das implicações penais previstas nos artigos 66 e 67, do mesmo Dispositivo Legal, bem como do artigo 33, § 2o do Dec. 2.181/97”.

5 – Dos Questionamentos Objeto da Presente Consulta.

Assim, com o objetivo de uniformização de entendimento entre os diferentes PROCONs e diante do breve relato acima das respostas e nota técnica apresentadas pelo PROCON-SP e PROCON-ES, apresentamos abaixo os seguintes questionamentos que gostaríamos fossem respondidos por este i. PROCON-Marília na presente Consulta:

1) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 1 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

2) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 2 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

3) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 3 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

4) Considerando as respostas aos itens 1, 2 e 3, supra, os Associados da AbriLivre que reproduzirem e/ou adotarem em seus postos de combustíveis os modelos de faixas que não forem indicadas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor correrão o risco de serem autuados por este ilustre órgão?

5) Qual(is) medida(s) este respeitável órgão pretende adotar para coibir a utilização das faixas consideradas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor?

6) Quais são os critérios utilizados por este respeitável órgão para avaliar quando uma faixa ou letreiro encontra-se ou não em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor?

7) Considerando que algumas bandeiras têm padronizado as cores de faixas para designar o preço dos diferentes combustíveis ofertados em postos revendedores, não seria oportuno que este respeitável órgão editasse, independentemente ou conjuntamente com a ANP, SENACON ou outros PROCONs municipais ou estaduais, norma padronizando as cores a serem utilizadas na faixas que ostentam os preços dos diferentes combustíveis ofertados por um revendedor? Justifica-se esta sugestão, pois, a partir de uma padronização de cores para cada tipo de combustível, o consumidor passará a ter mais uma informação clara, precisa e ostensiva sobre o preço do combustível ofertado pelos postos ligados a uma determinada distribuidora bandeirada.

Esperamos que as respostas às questões ora postas garantam uma maior elucidação do tema aqui tratado, bem como clareza sobre as exigências legais e os limites que as distribuidoras e os revendedores de combustíveis localizados em Marília e região devem respeitar quando divulgam e expõem seus preços e descontos nas entradas de seus estabelecimentos comerciais ou dos postos ligados a sua bandeira, no caso das distribuidoras.



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

Aguardamos ansiosamente pelas respostas a essas questões e, desde já, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Conselho de Administração da AbriLivre

Diretoria da AbriLivre

São Paulo, 02 de outubro de 2020.

À

FUNDAÇÃO PROCON-Sorocaba

Av. Antônio Carlos Comitre, nº 330 – Portal da Colina, Sorocaba – SP, CEP 18047-620

At.: Ilmo. Sr. Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior

Superintendente do PROCON - Sorocaba

Ilmo. Sr. Superintendente,

Conforme apresentado nas audiências presenciais que tivemos com V.Exa. antes do início da Pandemia do COVID-19, a **AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres** é uma associação sem fins lucrativos que congrega, como Associados, revendedores de combustíveis líquidos de todo o Brasil (Doc. 01).

Além de defendermos os interesses de nossos Associados, bem como uma economia de mercado baseada na livre iniciativa, livre concorrência, competitividade e isonomia, também defendemos e primamos pela defesa dos interesses e direitos dos consumidores brasileiros.

Desta forma, a AbriLivre é absolutamente contrária a qualquer ação de revendedores, distribuidoras ou produtores de combustíveis líquidos que visem a prejudicar os interesses e direitos dos consumidores.

Com o intuito de defender os interesses dos consumidores e a competitividade no mercado de revenda de combustíveis, apresentamos consulta semelhante a esta à SENACON e aos PROCONs de São Paulo (“PROCON-SP”) e Espírito Santo (“PROCON-ES”), sendo que esses dois últimos já apresentaram suas respostas no final de 2019 (Docs. 02 e 03), as quais serão melhor detalhadas no item III, abaixo.

Referida consulta, assim como a iniciativa de Sindicatos relacionados à revenda de combustíveis, ainda motivou e auxiliou o PROCON-SP a editar a Nota Técnica SMJ/PROCON/G 030916113 (Doc. 04 – “Nota Procon – SP”), na qual trouxe, a nosso ver, critérios bem definidos sobre a melhor forma de exposição dos preços regulares e promocionais nas testeiras e faixas afixadas nos postos de combustíveis de São Paulo; e que também reportaremos e comentaremos brevemente no item 4 desta consulta.

Não obstante isso, temos sido constantemente procurados por revendedores de Combustíveis de Sorocaba e região questionando a forma como alguns postos têm exposto suas faixas de preços na região, bem como qual seria o posicionamento do PROCON – Sorocaba a respeito desse tema.

Assim, diante das solicitações e questionamentos recebidos de nossos Associados de Sorocaba e Região e com o espírito de lhes garantir maior segurança jurídica e condições competitivas isonômicas, vimos, mui respeitosamente, apresentar a este r. PROCON – Sorocaba a presente **Consulta** que visa, precipuamente, **(a) obter o posicionamento formal de V.Sas. sobre os tipos de faixas que se encontram em conformidade com a legislação consumerista e aqueles que geram prejuízos aos consumidores de Sorocaba e região, bem como (b) se for da conveniência e oportunidade, a edição de nota técnica ou norma infralegal que sistematize e regulamente tais faixas, evitando-se, assim, que postos sejam atuados sem que haja um posicionamento firme, transparente e específico deste respeitável órgão sobre o tema.**

1 – Do Arcabouço Legal sobre a Exposição de Preços em Postos Revendedores de Combustíveis.

Sucintamente, como é de conhecimento deste respeitável órgão, o artigo 2º do Decreto 5.093/06, que regulamenta a Lei nº 10.962/04, determina que **“os preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”**. (Destacamos)

Além disso, especificamente em relação aos combustíveis líquidos, a Resolução ANP nº 41/13 determina que:

“Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em painel de preços, na entrada do estabelecimento, de modo destacado e de fácil visualização à distância, tanto ao dia quanto à noite.

Parágrafo único. Quando houver opção de pagamento a prazo, todos os preços deverão estar indicados no referido painel.

Art. 19. Quando houver diferença de preço e/ou prazo de pagamento para o mesmo produto, a bomba e/ou bico fornecedor deverá ser identificado de forma destacada e de fácil visualização com a respectiva condição, e registrar o valor total a ser pago pelo consumidor na condição escolhida”. (Destaca-se)

O Código de Defesa do Consumidor ainda determina em seu artigo 37, § 1º como sendo **“enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”**. (Destacamos)

2 - Do Objeto da Consulta.

Temos sido constantemente questionados por nossos Associados sobre a legalidade, em termos da legislação de defesa do consumidor, quanto à exposição dos preços, a prazo ou à vista, com e sem descontos, em letreiros e faixas constantes nas entradas de postos de combustíveis instalados em municípios de diversos estados do país.

A título ilustrativo, uma das faixas questionadas é aquela na qual consta o preço do combustível com desconto em um tamanho maior do que aquele sem desconto, porém quando o consumidor vai abastecer verifica que o desconto é apenas concedido em casos excepcionais, seja em um determinado dia, período ou hora, seja ainda para um determinado tipo de cartão de fidelidade ou aplicativo, conforme se constata nas figuras do Anexo 1.

Outro tipo de faixa que tem chamado a atenção é aquela na qual o preço com desconto, exposto a maior, é baseado na variação de um percentual, o qual não é definido no momento do abastecimento, conforme indicam as fotos do Anexo 2.

Uma terceira espécie de faixa que, eventualmente, traz confusão aos consumidores é aquela na qual consta o preço do etanol e do diesel, sendo que a indicação deste último é normalmente em uma letra menor e utilizando cores comumente dedicadas à gasolina, como demonstram as fotos do Anexo 3.

Embora, por um lado, tenha sido noticiado na imprensa que postos de combustíveis¹ e distribuidoras, como a Ipiranga², já foram autuados por utilizar faixas desta natureza, há também, por outro, matéria na qual o Ministério Público de Minas Gerais³ teria se manifestado favorável a essas faixas.

Especificamente em relação **aos postos de Sorocaba**, recebemos de nossos associados as fotos constantes no **Anexo 4**. Como se pode observar, essas faixas reproduzem em maior ou menor grau as preocupações e dúvidas apontadas nos parágrafos anteriores.

Assim, considerando que essas faixas trazem vantagens competitivas a postos que a adotam, a AbriLivre gostaria de ter deste respeitável órgão de proteção aos consumidores **respostas aos questionamentos relacionados à legalidade ou não dessas faixas, indicados no item 5, abaixo.**

3 - Das Respostas dos PROCONS de São Paulo e Espírito Santo.

¹ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>> e <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/05/07/postos-de-combustiveis-em-sao-paulo-fazem-promocoes-irregulares.ghtml>>. Acessadas em 15.10.2019.

² Vide, por exemplo: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2019/08/procon-sp-multa-a-empresa-de-combustiveis-ipuranga-em-r-64-milhoes.shtml>>. Acessada em 15.10.2019.

³ Vide, por exemplo: < <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-ipuranga-por-propaganda-enganosa-23515387>>. Acessada em 15.10.2019.

3.1 - Das Respostas do PROCON de São Paulo.

Conforme se pode observar pelas respostas apresentadas pelo PROCON - SP (Doc. 02) aos três primeiros questionamentos constantes da presente Consulta, aquele órgão considera que “em análise ao material apresentado pela ABRILIVRE podemos observar que **há o descumprimento da norma consumerista** quanto ao **dever** da devida informação, bem como da **veracidade da publicidade ofertada**”. (Destaque no original)

Resumidamente e em linhas gerais, as imagens das faixas e letreiros constantes nos Anexos 1 e 2, segundo o PROCON-SP: “promovem, a longa distância, uma concepção errônea de preço ofertado dos combustíveis, induzindo os consumidores (...) a acreditar que teriam direito ao abastecimento com desconto”.

Especificamente em relação às faixas da Ipiranga, o PROCON-SP aponta em sua resposta que:

“a oferta de desconto no abastecimento de combustíveis é destinada apenas aos clientes que aderirem ao programa de aplicativo da Rede Ipiranga, denominado ‘ABASTECE AÍ’⁴. Contudo, pelos Anúncios NÃO FICA CLARO ao cliente que, para ter o desconto no abastecimento deve, necessariamente, aderir a outro programa da rede Ipiranga, o ‘KM DE VANTAGENS’.

*A partir dessas observações é possível constatar que os anúncios em análise objetivam, primordialmente, a adesão e a fidelização de novos clientes à marca Ipiranga, sendo que a participação na promoção ofertada está **condicionada** ao cadastro e uso dos referidos aplicativos. No entanto essa condição, repise-se, não é clara para o consumidor em nenhum dos anúncios observados, havendo apenas o ‘chamado’ do cliente para abastecer com o desconto ofertado nas placas e faixas afixadas na entrada dos postos.*

*.....
De igual forma, a mensagem nos banners e afins indicando que o usuário poderia ganhar desconto de até 5% no uso do APP é **enganosa**, pois atrai o cliente para abastecer no posto revendedor, que só toma conhecimento do efetivo percentual de desconto no momento do abastecimento, mediante cálculos, conforme a sua participação no uso dos aplicativos.*

A informação contida no anúncio de entrada no posto – ‘gasolina comum + Km Em Vantagem’ – não deixa claro ao consumidor que os descontos no abastecimento ocorrem por meio de resgate de pontos do programa ‘Km de Vantagens’, do qual o cliente, se não for usuário, terá que se cadastrar nesse aplicativo.

⁴ “**APP IPIRANGA ABASTECE AÍ:** Abastece Aí é um aplicativo da Ipiranga que revoluciona a forma de abastecimento. Através do app, o cliente paga seu abastecimento na rede Ipiranga de forma rápida, segura e fácil no seu smartphone e ainda **conta com a oportunidade de utilização do Km de Vantagens para obter desconto no momento do abastecimento. Basta o consumidor ser cadastrado no programa Km de Vantagens e ter um smartphone que seja compatível como o Abastece Aí (Android ou iOS).** Disponível em: <https://portal.ipiranga/wps/poprtal/abasteceai/inicio>. Acesso em 05.11.2019 (g.n.)” (Destques no original)

A promoção exposta nos anúncios analisados não é de fácil visualização para os consumidores que, estando em trânsito, acabam sendo atraídos para abastecer nos postos na expectativa de consumo – não cumprida – para aqueles que não possuem acesso aos aplicativos da rede de combustíveis Ipiranga.

A enganosidade, portanto, está caracterizada nas mensagens dispostas nas faixas e cartazes [Anexos 1 e 2], contendo informações desconexas sobre as condições da oferta.

*Não há, portanto, informações **claras, precisas e ostensivas** sobre as reais condições para a adesão do programa anunciado, que exige do consumidor várias ações: cadastramento de seus dados e fidelização junto aos postos da Rede Ipiranga, pagamento em dinheiro ou cartão de crédito, além da escolha em receber o desconto no momento de aquisição do combustível **ou** em pontos de quilometragem para posterior desconto”. (Destques no original)*

Observa-se, contudo, que a análise realizada pelo PROCON-SP parece ter se restringido a apenas as faixas da Ipiranga apresentadas na Consulta. Ou seja, aquele órgão teria deixado de avaliar, por exemplo, a faixa do Posto BR da Rede Duque, onde consta o **preço com desconto em tamanho bem maior do que aquele “usual”**, bem como o dizer em tamanho muito pequeno “*utilizando o APP da Rede Duque o valor é*”.

Adicionalmente, embora o i. PROCON-SP tenha citado em sua resposta a faixa que constava o dizer “*promoção válida das 00:000 as 06:00H*”, aparentemente, também deixou de emitir uma posição conclusiva sobre: (a) se a concessão de descontos em horários específicos contraria ou não o CDC; e, especialmente, (b) se a forma e tamanho da exposição desta informação na faixa encontra-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas.

Desta forma, não restam dúvidas quanto a posição do PROCON-SP em relação à ilegalidade das faixas da Ipiranga, que trazem os descontos baseados em seu “APP”. A resposta apresentada por este i. órgão não é, contudo, clara em relação às faixas que informam:

- 1 – os preços com descontos em tamanhos maiores do que aqueles “usuais”?
- 2 – concedem os descontos em horários ou dias específicos?
- 3 – que o desconto é concedido apenas com o uso do “APP” ou “em horários ou dias específicos”, porém esta informação encontra-se em tamanho bem menor do que aquele do preço com desconto?

É ainda interessante mencionar a existência de um grande número de faixas expostas em postos de combustíveis da rede Ipiranga – e de outras distribuidoras bandeiradas, como aquelas destacadas na Consulta, sem que referidas distribuidoras ou

mesmo os PROCONs tenham tomada qualquer medida para a sua retirada ou alteração. E aqui **não se está sugerindo ações punitivas**, mas, **sim, educativas de forma que os postos e as próprias distribuidoras tenham real ciência dos problemas gerados pela exposição de tais faixas aos consumidores.**

No que tange às faixas apresentadas no Anexo 3, o PROCON-SP declara expressamente que as faixas dos postos Shell costumam trazer o preço do etanol em verde e o da gasolina em vermelho; concluindo que a alteração encontrada na faixa apresentada neste anexo, onde o preço do diesel é destacado na cor vermelha, induz o consumidor a erro, conforme se depreende da leitura do trecho transcrito a seguir:

*“passa despercebida pela grande maioria dos consumidores, já **acostumados com a referência do anúncio em vermelho para gasolina. Essa mudança na forma, já consagrada, de propagar o preço de combustíveis, não raro, induz o consumidor em ‘erro’, já que ele acredita estar abastecendo seu carro com gasolina pelo valor anunciado na faixa, sendo poucos aqueles que conferem o valor do litro do combustível na bomba, pois já viram na faixa o quanto iam pagar, sendo muito comum, no entanto, o preço da gasolina ser mais caro que o do diesel.***

Assim, o consumidor, atraído pela faixa com preços baixos do combustível ‘verde’ (o etanol) e do ‘vermelho’ (que supostamente seria a gasolina) encosta na bomba e abastece com gasolina, pagando por um preço diverso do anunciado na faixa, o que só confirma o caráter enganoso da mensagem transmitida”. (Destaque-se)

Conclui o PROCON-SP que:

*“Em todos os casos ora analisados (anexos 1 a 3) o revendedor, ao divulgar as mensagens capazes de confundir o consumidor quanto as verdadeiras características dos anúncios, descumpra a legislação consumerista nas hipóteses de **ausência de informação e publicidade enganosa**, nos moldes dos artigos 31 e 37, §1º, ambos da Lei 8.078/90, considerando a sua potencialidade de induzir os consumidores em erro, já que advertências feitas ao público no tocante às condições da promoção para o abastecimento foram dispostas de forma a dificultar o seu entendimento, não só pelo uso de letra minúscula, como também pela má disposição das informações e cores utilizados nos anúncios.*

A irregularidade na exibição dos preços dos combustíveis automotivos também descumpra as determinações da Agência Nacional do Petróleo – ANP, conforme a Resolução ANP nº 41, de 05/11/2013, que estabelece os requisitos necessários para a autorização do exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos e sua regulamentação”. (Destakes no original)

Reitere-se que a faixa apresentada no Anexo 3) continuam sendo expostas pelos postos da Rede Duque, apesar de a AbriLivre já ter comunicado a Raízen / Shell, em reunião presencial realizada em 23 de outubro de 2019 sobre esse problema.

No tocante aos questionamentos 4 e 5, listados no item 5 desta Consulta, embora o PROCON-SP não os tenha respondido de forma expressa, pelas conclusões apresentadas no ofício recebido pela AbriLivre pode-se inferir, contudo, que foram de certa forma respondidos por aquele órgão. No entanto, as questões 6 e 7 deixaram de ser, a princípio, respondidas – pelo menos não integralmente no referido ofício..

Observa-se, ainda, que, embora o PROCON-SP tenha instaurado procedimento administrativo contra a Distribuidora Ipiranga para averiguar a ilegalidade das faixas desenvolvidas por ela e expostas nos postos de sua rede por sua determinação, e já tenha se manifestado contrário a elas, referida distribuidora não adotou, até o momento, qualquer medida para retirar dos postos de sua rede tais faixas e tampouco para modificá-las com o objetivo de garantir aos consumidores o direito a informações claras, corretas, completas e ostensivas sobre seus programas de fidelidade e descontos concedidos.

Por fim, acredita-se, pela melhor interpretação dos dispositivos do CDC e dos princípios a ele aplicados, que o consumidor deveria saber o valor do desconto ao qual terá direito antes de iniciar o abastecimento de seu veículo e, **nunca**, ao seu término, como ocorre atualmente, por exemplo, com o “App da Ipiranga”.

3.2 - Das Respostas do PROCON do Espírito Santo.

Inicialmente, pode-se perceber pela resposta apresentada pelo PROCON do Espírito Santo (Doc. 03) que a análise ali feita foi genérica e menos aprofundada do que aquela realizada pelo PROCON-SP.

Com efeito, na seção dos Fundamentos, o PROCON-ES tratou de reportar as previsões legais aplicadas, indicando, por exemplo, que os *“preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”*, bem como que *“ao se utilizar de faixas para divulgação dos preços, o estabelecimento deve garantir que a informação se adeque aos moldes da legislação vigente, isto é, utilizar letras em tamanho uniforme e que as cores se destaquem dos fundos aos quais estão inseridas, em respeito à determinação dos incisos I e II do artigo 9º do Decreto Federal nº 5.903/2006”*.

Ainda nesta parte de sua resposta, o PROCON-ES mencionou ainda haver uma divergência entre a regra estabelecida no artigo 20 da RANP 41/13 e a Lei nº 9.069/95, que estabeleceu o Plano Real, no que tange ao número de casas decimais que deverá conter nos preços. Enquanto a RANP 41/13 define “três casas decimais”, referida Lei determina apenas duas para a designação do preço de um serviço ou produto.

Ao responder aos questionamentos formulados, parece, contudo, que o i. PROCON-ES foi relativamente superficial, deixando de enfrentar alguns dos pontos centrais das questões formuladas.

Ilustrativamente, no caso das faixas constantes no Anexo 1, o PROCON-ES apenas apontou que haveria a: “inexistência do ‘R\$’ nos preços expostos na segunda imagem; utilização de dígitos em tamanhos não uniformes; existência de terceiro dígito após a vírgula”, sem contudo, declarar expressamente, por exemplo, se referidas faixas estariam ou não em conformidade com a legislação vigente. No mesmo sentido, foi a resposta apresentada às faixas destacadas no Anexo 3, sendo certo que o questionamento ali formulado estaria associado mais especificamente a uma possível ação do posto de burlar o padrão de faixas adotado pela distribuidora Shell / Raízen.

No caso da resposta ao item 2, o PROCON-ES repetiu a resposta apresentada ao quesito 1, acrescentada do seguinte ponto: “informação insuficiente quanto aos descontos oferecidos nos abastecimentos realizados por meio do app Abastece AI”. Considerando esta afirmação, reitera-se, novamente, a indagação feita sobre se tais faixas seguiriam ou não as regras e princípios consumeristas; e, em caso negativo, quais as medidas que referido órgão poderia tomar contra os postos e as distribuidoras que incentivam a utilização deste tipo de faixa.

Quanto ao questionamento de número 4, o PROCON-ES apenas informou que “*se os associados da AbriLivre reproduzirem ou adotarem modelos de faixas que não foram indicadas como contrárias à legislação vigente, não estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação*”. Nota-se, contudo, que na resposta apresentada pelo PROCON-ES não é claro se as faixas indicadas nos Anexos 1 a 3 seriam ou não “contrárias à legislação vigente”.

Quanto às medidas que poderiam ser adotadas pelo referido órgão, a resposta apresentada resume-se apenas àquela às medidas “previstas na legislação”, sem qualquer indicação se tal órgão adotaria ou não medidas sancionatórias contra os postos e/ou distribuidoras que continuassem a adotar as faixas apresentadas nos referidos Anexos 1 a 3, da Consulta.

Por fim, em relação ao último questionamento referente à possibilidade de ser definido um padrão de cores e informações a serem seguidos pelas distribuidoras e postos ligados a sua rede na divulgação de seus preços e descontos, o PROCON-ES apenas declarou que “*a Lei Complementar nº 373/2006 não traz como atribuição do PROCON-ES editar normas de maneira geral*”.

4 – Da Nota Técnica 02/2020 – PROCON/SMF/PMSP.

Conforme antecipado acima, em julho de 2020, o PROCON-SP divulgou a Nota Técnica 02/2020 pela qual analisou, no âmbito do Processo nº 6075.2020/0000144-3 (“Nota Técnica PROCON-SP”), uma série de faixas contendo a exposição de preços de combustíveis líquidos expostas em postos revendedores de combustíveis localizados no município de São Paulo.

Segundo destacado expressamente, o PROCON-SP objetivou com a emissão dessa nota técnica garantir uma “melhoria do mercado de consumo e adequação das irregularidades às balizas que lhe são atinentes”. Nesse contexto apontou também a importância dessa nota em garantir “os direitos básicos do consumidor” à “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços e preços, bem como à proteção contra a publicidade enganosa e a efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”, assim como “esclarecer e dar publicidade à constatação de irregularidade hedionda, largamente praticada no mercado de consumo por distribuidores de combustíveis e derivados de petróleo e revendedores”.

Resumidamente e na mesma linha da resposta encaminhada à ABRILIVRE, o PROCON-SP relata os problemas informacionais de clareza verificadas nas faixas de preços analisadas e expostas nas testeiras e áreas de postos revendedores de combustíveis localizados no município de São Paulo, destacando alguns exemplos de faixas irregulares, do ponto de vista informacional à luz do CDC, bem como os fundamentos legais para o entendimento exposto na Nota Técnica PROCON-SP, concluindo que:

*“Diante do cenário exposto, vez configuradas **irregularidades nas condutas**, fica determinada **a todos os distribuidores de combustível (postos de revenda) do Município de São Paulo, a imposição dos dispositivos legais acima delineados, com a IMEDIATA ADEQUAÇÃO DOS INFORMES DE PREÇO, DE MODO A OSTENTAR AO CONSUMIDOR DE FORMA DESTACADA E COM FONTE DIFERENCIADA, EM TAMANHO MAIOR, O VALOR DE BOMBA E, EM MENOR PROPORÇÃO, O REFERENTE À OFERTA OU PROMOÇÃO**, destarte, conferindo ao cidadão de mediana cognição, a imediata interpretação do quantum a ser despendido para a aquisição do produto.*

*Os fornecedores que **promovem preço vantajoso, de forma ostensiva, entretanto, DIMINUTA e limitam o benefício a dado evento (dia da semana e horários de baixo fluxo), ou à determinada categoria de consumidores e/ou afins (possuidores de aplicativos), deverão ADEQUAR A FORMATAÇÃO DA FONTE, QUE DEVE SER CLARA E FACILMENTE COMPREENSÍVEL PARA AS INFORMAÇÕES, DE MODO A FACILITAR, EM PRIMEIRO PLANO DE VISUALIZAÇÃO, O PREÇO REGULARMENTE PRATICADO E, EM SEGUNDO, A RESTRIÇÃO, NO QUE SE REFERE À VANTAGEM.***

Finalmente, ressalta-se que a inobservância das respectivas diretrizes ensejará a instauração de procedimento administrativo contra o fornecedor infrator, que ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei 8.078/1990, dentre as quais pena de multa pecuniária, sem prejuízo das implicações penais previstas nos artigos 66 e 67, do mesmo Dispositivo Legal, bem como do artigo 33, § 2o do Dec. 2.181/97”.

5 - Dos Questionamentos Objeto da Presente Consulta.

Assim, com o objetivo de uniformização de entendimento entre os diferentes PROCONs e diante do breve relato acima das respostas e nota técnica apresentadas pelo PROCON-SP e PROCON-ES, apresentamos abaixo os seguintes questionamentos que gostaríamos fossem respondidos por este i. PROCON-Sorocaba na presente Consulta:



1) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 1 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

2) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 2 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

3) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 3 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicitamos a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

4) Considerando as respostas aos itens 1, 2 e 3, supra, os Associados da AbriLivre que reproduzirem e/ou adotarem em seus postos de combustíveis os modelos de faixas que não forem indicadas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor correrão o risco de serem autuados por este ilustre órgão?

5) Qual(is) medida(s) este respeitável órgão pretende adotar para coibir a utilização das faixas consideradas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor?

6) Quais são os critérios utilizados por este respeitável órgão para avaliar quando uma faixa ou letreiro encontra-se ou não em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor?

7) Considerando que algumas bandeiras têm padronizado as cores de faixas para designar o preço dos diferentes combustíveis ofertados em postos revendedores, não seria oportuno que este respeitável órgão editasse, independentemente ou conjuntamente com a ANP, SENACON ou outros PROCONs municipais ou estaduais, norma padronizando as cores a serem utilizadas na faixas que ostentam os preços dos diferentes combustíveis ofertados por um revendedor? Justifica-se esta sugestão, pois, a partir de uma padronização de cores para cada tipo de combustível, o consumidor passará a ter mais uma informação clara, precisa e ostensiva sobre o preço do combustível ofertado pelos postos ligados a uma determinada distribuidora bandeirada.

Esperamos que as respostas às questões ora postas garantam uma maior elucidação do tema aqui tratado, bem como clareza sobre as exigências legais e os limites que as distribuidoras e os revendedores de combustíveis localizados em Sorocaba e região devem respeitar quando divulgam e expõem seus preços e descontos nas entradas de seus estabelecimentos comerciais ou dos postos ligados a sua bandeira, no caso das distribuidoras.



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

Aguardamos ansiosamente pelas respostas a essas questões e, desde já, colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Conselho de Administração da AbriLivre

Diretoria da AbriLivre



São Paulo, 18 de dezembro de 2019.

Ofício/FPDC/DEX/N.º 890/2019
Ref.: 201910905

ASSUNTO: ANÁLISE INSTITUCIONAL SOBRE A LEGALIDADE NA EXPOSIÇÃO DE PREÇOS DE COMBUSTÍVEIS DISPOSTOS EM PUBLICIDADE APLICADA AOS POSTOS REVENDEDORES. ADEQUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO VISUAL DOS POSTOS ÀS REGRAS CONSUMERISTAS.

Prezado Senhor Diretor Executivo,

No ensejo em que o cumprimento cordialmente, encaminho manifestação técnica da Diretoria de Assuntos Jurídicos – DAJ e da Diretoria de Fiscalização – DFISC, sobre “análise institucional sobre a legalidade na exposição de preços de combustíveis dispostos em publicidade aplicada aos postos revendedores – adequação da comunicação visual dos postos às regras consumeristas”, a qual ratifico em seu inteiro teor, sendo este o posicionamento desta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP.

Sendo o que havia para o momento, reitero meus protestos de estima e consideração.



GUILHERME FARID

Chefe de Gabinete – Fundação PROCON/SP

Ao Senhor Diretor Executivo
FELIPE MOSQUERA D'ARAÚJO SENNA
AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres
Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 – cj 63
CEP: 04530-001 – Perdizes – São Paulo – SP
Cód. Arq. 17046 – 006.01.10.003



Expediente: DAJ 151/2019

Interessado: ABRILIVRE – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres

Objeto: Análise institucional sobre a legalidade na exposição de preços de combustíveis dispostos em publicidade aplicada aos postos revendedores. Adequação da comunicação visual dos postos às regras consumeristas.

Ementa: Associação de revendedores de combustíveis. Rede de postos que ostentam a marca Ipiranga. Campanha publicitária direcionada apenas aos usuários dos aplicativos (app's) – *Abastece Aí e Km de Vantagem*. Uso de faixas informando o preço dos combustíveis automotivos, ostentando formatos que induzem o consumidor em erro no momento da compra. Portaria ANP 41/2003. Lei Federal nº 13.709/18. Proteção de dados do consumidor. Lei Federal 8.078/90. Proteção contra a publicidade enganosa. Direito à informação adequada.

MANIFESTAÇÃO TÉCNICA

I – RELATÓRIO

Trata-se de manifestação técnica suscitada pela Assessoria da Diretoria Executiva – ATDEX, através do EXP ATDEX 201910905, referente a consulta requerida pelo fornecedor ABRILIVRE, solicitando orientações quanto à exposição de preços nos postos de combustíveis que exibem a marca Ipiranga, mediante análise de publicidade visual disponibilizada nos estabelecimentos revendedores.

O manifesto de consulta enviado ao Procon aponta ser a ABRILVRE constantemente questionada por seus associados quanto a legalidade, nos termos da legislação consumerista, da exposição de preços, a prazo ou à vista (com ou sem desconto) disposta em letreiros e faixas junto à entrada de postos de gasolina instalados em diversas localidades do país.



A empresa consulente aponta que sua solicitação visa observar se as faixas e banners apresentados em anexo à presente consulta estão em conformidade com a legislação de defesa do consumidor e, se não estiverem, quais as orientações que devem ser seguidas pelos postos de forma a não contrariar o CDC; além disso questiona se há possibilidade de os postos serem autuados, mesmo após haver adequação da comunicação visual às regras consumeristas.

II – MÉRITO

Preliminarmente, cabe-nos esclarecer que esta Fundação presta orientação visando à adequação da conduta dos fornecedores às normas consumeristas. Esta orientação será sempre relacionada à 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.

Feitas estas considerações, passemos ao exame da questão.

O Código de Defesa do Consumidor reconhece todo consumidor como *vulnerável* e, conseqüentemente busca a *harmonização e a transparência* dos interesses e relações de consumo, garantindo ao consumidor, dentre outros, direitos básicos, tais como: *a informação adequada e clara quanto aos seus direitos e deveres*, na forma do artigo 4º, I e VI; *a proteção contra qualquer forma de publicidade enganosa, métodos comerciais desleais*, nos termos do art.6º, IV², do mesmo diploma legal.

¹ “Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios: (...); I - **reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo**; IV - **educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;**” (g.n.)

² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - **a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;** (*grifamos*)



Em relação aos questionamentos da Associação, há que se atentar sempre para o **dever** do fornecedor de informar previamente a respeito de TODAS as condições que fazem parte da oferta, de forma que o consumidor possa fazer sua escolha, de maneira livre e consciente no momento da aquisição do produto/serviço.

Importante destacar que a publicidade prepara e condiciona o aspecto psicológico do consumidor dentro do qual será desenvolvida a relação jurídica de consumo, daí o seu *caráter persuasivo*³; é neste meandro que a lei pretende coibir qualquer modalidade de informação ou comunicação, de caráter publicitário, capaz de induzir em erro o consumidor. *O ponto a ser combatido é a capacidade da oferta de conduzir o consumidor a pensar uma coisa diversa da realidade.*

Com efeito, a capacidade de uma publicidade ou oferta atrair a atenção do público consumidor será tanto maior quanto forem as vantagens oferecidas. É, pois, imprescindível que o anúncio não se configure apenas em um meio de atrair os clientes ao estabelecimento comercial, mas que seja, *antes de tudo*, um veículo de informação que transmita, *com clareza*, aquilo que o anunciante realmente quis dizer.

Nesse sentido, o fornecedor deve ser *sempre o mais explícito possível em suas ações*, com o fim de evitar qualquer espécie de engano ou prejuízo daquele que pretende o consumo.

Nesse contexto, em análise ao material apresentado pela ABRILIVRE podemos observar que há o descumprimento da norma consumerista quanto ao dever da devida informação, bem como da veracidade da *publicidade ofertada*.

Vejamos.

ANEXOS 1 e 2

De acordo com as imagens das faixas e letreiros anexados pelo fornecedor verificamos que a oferta de *desconto no abastecimento de combustíveis* é destinada apenas aos clientes que aderirem ao programa de aplicativo da Rede IPIRANGA,

³ A **persuasão** é considerada essencial no âmbito da **propaganda persuasiva**, onde uma publicidade eficaz pode fazer com que muitas pessoas adquiram um determinado produto ou serviço, usando apenas o método **persuasivo**. Disponível em: <https://www.significadosbr.com.br/persuasivo>. Acesso em 05/011/19.

3



denominado "ABASTECE AÍ"⁴. Contudo, pelos anúncios, NÃO FICA CLARO ao cliente que, para ter o desconto no abastecimento deve, necessariamente, aderir a outro programa da rede Ipiranga, o "KM DE VANTAGENS".

A partir dessas observações é possível constatar que os anúncios em análise objetivam, primordialmente, a adesão e a fidelização de *novos clientes* à marca Ipiranga, sendo que a participação na promoção ofertada está condicionada ao cadastro e uso dos referidos aplicativos. No entanto essa condição, repise-se, não é clara para o consumidor em nenhum dos anúncios observados, havendo apenas o "chamado" do cliente para abastecer com o desconto ofertado nas placas e faixas afixadas na entrada nos postos.

Com efeito, as faixas e banners localizados na entrada nos postos promovem, a longa distância, uma concepção errônea de preço ofertado dos combustíveis, induzindo os consumidores – não cadastrados nos programas da Ipiranga - a acreditar que teriam direito ao abastecimento com desconto.

Observa-se que as faixas também não indicam as datas de início e término da promoção, apenas o horário (promoção válida das 00:00 as 06:00H), contrariando o CDC quanto à disponibilização da informação adequada. Além disso, de nada adianta a empresa indicar nos letreiros os valores promocionais dos combustíveis se o consumidor só fica ciente do real desconto no momento do pagamento, após fazer uso dos aplicativos, conforme seu histórico de abastecimento (frequência, tipo de combustível utilizado, etc.), bem como da utilização de serviços e produtos (AM/PM e JET OIL) oferecidos nas lojas de conveniência instaladas nos postos Ipiranga.

De igual forma, a mensagem nos banners e afins indicando que o usuário poderia ganhar desconto de *até 5% no uso do APP* é enganosa, pois atrai o cliente para abastecer no posto revendedor, que só toma conhecimento do efetivo percentual de desconto no momento do abastecimento, mediante cálculos, conforme a sua participação no uso dos aplicativos.

⁴ APP IPIRANGA ABASTECE AÍ: Abastece Aí é um aplicativo da Ipiranga que revoluciona a forma de abastecimento. Através do app, o cliente paga seu abastecimento na rede Ipiranga de forma rápida, segura e fácil no seu smartphone e ainda conta com a oportunidade de utilização do Km de Vantagens para obter desconto no momento do abastecimento. Basta o consumidor ser cadastrado no programa Km de Vantagens e ter um smartphone que seja compatível com o Abastece Aí (Android ou iOS). Disponível em: <https://portal.ipiranga/wps/portal/abasteceai/inicio>. Acesso em 05.11.2019. (g.n.)



A informação contida no anúncio de entrada no posto - "gasolina comum + km Em Vantagem" - não deixa claro ao consumidor que os descontos no abastecimento podem ocorrer por meio de resgate de pontos do programa "Km de Vantagens", do qual o cliente, se não for usuário, terá que se cadastrar nesse aplicativo.

Com efeito, a promoção exposta nos anúncios analisados não é de fácil visualização para os consumidores que, estando em trânsito, acabam sendo atraídos para abastecer nos postos na expectativa de consumo - *não cumprida* - para aqueles que não possuem acesso aos aplicativos da rede de combustíveis Ipiranga.

A enganiosidade, portanto, está caracterizada nas mensagens dispostas nas faixas e cartazes, contendo informações desconexas sobre as condições da oferta.

Não há, portanto, informações **claras, precisas e ostensivas** sobre as reais condições para a adesão do programa anunciado, que exige do consumidor várias ações: *cadastramento de seus dados e fidelização junto aos postos da Rede Ipiranga, pagamento em dinheiro ou cartão de crédito, além da escolha em receber o desconto no momento de aquisição do combustível OU em pontos de quilometragem para posterior desconto.*

ANEXO 3

Usualmente, as faixas indicativas de preços dispostas nos postos revendedores dos grandes centros urbanos apresentam o etanol na cor de fundo verde, indicando combustível limpo e a gasolina, um dos combustíveis de mais saída nos postos, na cor de fundo vermelha.

No caso em análise, a faixa informa o preço do etanol, mantida a cor de fundo verde e do diesel, na cor de fundo vermelha. Tal alteração, em geral, passa despercebida pela grande maioria dos consumidores, já acostumados com a referência do anúncio em vermelho para a gasolina. Essa mudança na forma, *já consagrada*, de propagar o preço dos combustíveis, não raro, induz o consumidor em "erro", já que ele acredita estar abastecendo seu carro com gasolina pelo valor anunciado na faixa, sendo poucos aqueles que conferem o valor do litro do combustível na bomba, pois já viram na faixa o quanto iam pagar, sendo muito comum, no entanto, o preço da gasolina ser mais caro que o do diesel.

5



Assim, o consumidor, atraído pela faixa com preços baixos do combustível “verde” (o etanol) e do “vermelho” (que supostamente seria a gasolina) encosta na bomba e abastece com gasolina, pagando por um preço diverso do anunciado na faixa, o que só confirma o *caráter enganoso* da mensagem transmitida ao consumidor.

Em todos casos ora analisados (*anexos 1 a 3*) o revendedor, ao divulgar mensagens capazes de confundir o consumidor quanto as verdadeiras características dos anúncios, descumpra a legislação consumerista nas hipóteses de **ausência de informação e publicidade enganosa**, nos moldes dos artigos 31 e 37, §1º⁵, ambos da Lei 8.078/90, considerando a sua potencialidade de induzir os consumidores em erro, já que as advertências feitas ao público no tocante as condições da promoção para o abastecimento foram dispostas de forma a dificultar o seu entendimento, não só pelo uso de letra minúscula, como também pela má disposição das informações e cores utilizados nos anúncios.

A irregularidade na exibição dos preços dos combustíveis automotivos também descumpra as determinações da Agência Nacional de Petróleo – ANP, conforme a Resolução ANP Nº 41, de 05/11/2013⁶, que estabelece os requisitos necessários para a autorização do exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos e a sua regulamentação.

Importante ainda ressaltar que a oferta direcionada aos usuários do app da Rede Ipiranga, em claro processo de *captação e fidelização de clientes*, deve apresentar *transparência no tratamento e armazenamento dos dados coletados dos consumidores*,

⁵ Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço. (g.n.)

⁶ Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em painel de preços com dimensões adequadas, na entrada do estabelecimento, de modo destacado e de fácil visualização à distância, tanto ao dia quanto à noite, conforme especificações a serem disponibilizadas pela ANP no endereço eletrônico www.anp.gov.br. (grifei)

Art. 21. É vedado ao revendedor varejista de combustíveis automotivos:

I - alienar, emprestar ou permutar combustíveis automotivos com outro revendedor varejista;

II - condicionar a revenda de combustível automotivo ou a prestação de serviço ao consumidor à revenda de outro combustível automotivo ou à prestação de outro serviço; (g.n.)



em obediência à Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata das regras de proteção de dados pessoais (LGPD)⁷.

O objetivo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é trazer segurança jurídica às relações que se baseiam na troca de informação, protegendo o cidadão para que ele mantenha preservada a sua intimidade.

Todo estabelecimento que faz uso de publicidade enganosa e mecanismos de oferta, que deixa de prestar informações claras, de fácil entendimento ao consumidor, contrariando o CDC e a legislação correlata, fica sujeito às ações de autuação pelos órgãos públicos competentes. Havendo inclusive, nesta Fundação, o registro de auto de infração aplicado a um estabelecimento, revendedor de combustível, pertencente à Rede Ipiranga, localizado na cidade de São Paulo, Capital.

Assim, havendo violação aos normativos legais supramencionados, um dos fundamentos do auto de infração, é mister a aplicação da penalidade cabível.

Portanto, ao permitir que o consumidor deixe de ser devidamente informado no anúncio promocional, bem como sendo evidente a *condição exigida do consumidor* que, para ter direito ao desconto no abastecimento deve, necessariamente, ser usuário dos aplicativos e serviços oferecidos pelos Postos Ipiranga, viola-se o sistema consumerista, em claro desequilíbrio da relação de consumo, na qual o consumidor é parte mais fraca, mais vulnerável.⁸

III – CONCLUSÃO

Diante o exposto, a partir dos questionamentos da empresa ABRILIVRE Combustíveis, nos posicionamos no seguinte sentido:

⁷ A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), publicada em agosto de 2018, é considerada a primeira lei brasileira acerca do tema. Em 2015, foi promulgada a Lei nº 12.965, também conhecida como Marco Civil da Internet.

⁸ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a **transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:** (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (...) (g.n.)



Criar muitas regras para uma promoção ou dispor nos anúncios de muitas letrinhas miúdas, formatos e cores não padronizados, acaba gerando frustração nos clientes e até mesmo falta de compreensão das mensagens publicitárias e oferta.

À luz dos princípios que norteiam o *Código de Defesa do Consumidor*, a oferta deve possuir informações **corretas** (verdadeiras que não sejam capazes de induzir o consumidor em erro); **claras** (entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem a necessidade de quaisquer interpretações ou cálculos); **ostensivas** (de fácil percepção, dispensando quaisquer esforços na sua assimilação); **legíveis** (visíveis e indelévels); dentre outros.

Por se tratar a informação de um *direito básico do consumidor*, nos termos do artigo 6º, inciso III, da Lei Federal 8.078/90, cumpre aos fornecedores a observância de todas as regras estabelecidas no ordenamento a este respeito, inclusive quando se trata da coleta de dados do consumidor, sob pena de negar vigência a tal *direito fundamental* nas relações de consumo.

Em que pese o direito constitucionalmente garantido, isto é, a livre iniciativa, é certo que, se por um lado, ao fornecedor é conferido o direito de fazer uso da oferta publicitária/campanhas promocionais como forma de divulgar e vender seus produtos e serviços; de outro, não é possível a utilização de métodos comerciais enganosos, desleais, que afaste o direito do consumidor de receber a informação adequada e clara, bem como de participar de ofertas disponibilizadas pelo fornecedor, sem exigência de adesão a outros serviços ou qualquer outra forma de discriminação, preceitos esses indispensáveis ao adequado funcionamento do mercado e equilíbrio das relações de consumo.

Estes delineamentos legais às relações entre os fornecedores e consumidores visam a harmonização preconizada pelo artigo 4º, IIIº, da Lei 8078/90, que jamais poderia ser alcançada se as regras fossem entregues ao livre arbítrio de seus participantes.

⁹ III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Por fim, entendemos oportuno que a solicitação seja enviada para conhecimento e considerações da Diretoria de Fiscalização – DFISC considerando as ações e atos realizados pelo setor em face dos associados da Requerente.

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

São Paulo, 08 de novembro de 2019.

Márcia Tibúrcio Cristino Magalhães
Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Assuntos Jurídicos

De acordo. À consideração Superior.

Patrícia Alvares Dias
Supervisora Técnica
Diretoria de Assuntos Jurídicos



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



DESPACHO DA DIRETORA

Expediente: DAJ 151/2019

De acordo, encaminhe-se à Assessoria da Diretoria Executiva – ATDEX. Após, archive-se.

Em 08 de NOVEMBRO e 2019.


Maria Cristina Favoretto
Diretora de Assuntos Jurídicos



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



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento

Processo AI - Não Conveniado Nº: 5702/19-AI
 Procedimento: Portaria Procon
 Volume: 1
 Status: Boleto Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
 Setor Atual: Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Auto(s) de Infração

Valor da Multa (R\$): R\$ 6.446.536,00 Valor Pago: R\$ 0,00
 Auto lavrado em 30/07/2019
 Receita Estimada: R\$ 6.440.456.000,00
 Última Alteração no valor da multa em 30/07/2019

Número do Auto	INFRAÇÕES			Descrição
	Artigo	§	Inciso	
44579 D8	031	-	-	A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, 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.
<p>O fornecedor acima qualificado atuando no ramo do comércio atacadista de álcool carburante, biodiesel, gasolina e demais derivados de petróleo, dentre outras atividades econômicas secundárias, responsável pelo aplicativo "ABASTECE AÍ", coloca à disposição da rede credenciada de postos IPIRANGA, material publicitário alusivo ao aplicativo (faixa de lona, banner e painel de led) ofertando descontos nos preços dos combustíveis de "ATÉ 5%" para usuários do aplicativo no preço ofertado para os consumidores em geral, porém, a divulgação desta informação é realizada de tal forma que é capaz de induzir em erro os consumidores a respeito dos preços dos combustíveis comercializados pelos postos revendedores, bem como a respeito do percentual e/ou valor de desconto a ser concedido quando o abastecimento é realizado pelo aplicativo, conforme constatado em diligências fiscalizatórias efetuadas por esta Fundação Procon nos Registros de Fiscalização de Postos de Combustíveis, Registros Fotográficos, Auto de Notificação nº 03325 Série D8, de 09/04/2019, e Documentação Correspondente, apresentada pelo autuado em resposta à notificação, bem como "Registros de Reclamações de Consumidores" nos sites eletrônicos "RECLAME AQUI" e "PORTAL DA IPIRANGA". Conforme Registros de Fiscalização de Postos de Combustíveis, e ainda, registros fotográficos, em postos de combustíveis credenciados da bandeira "IPIRANGA", referentes ao período de OUTUBRO/2018 à JULHO/2019, ficou constatado o que segue: DA OFERTA: (i.) PREÇO PROMOCIONAL: O "preço promocional" para os consumidores usuários do "APP ABASTECE AÍ" era divulgado com desconto de 5% (cinco por cento) por meio de faixa suspensa e/ou banners na área de abastecimento do posto revendedor, com destaque, dimensão e visibilidade maior do que aquele utilizado para a divulgação do preço válido para os consumidores em geral, procedimento capaz de induzir em erro os consumidores a respeito dos preços dos combustíveis comercializados, pois a visualização do "preço promocional" a distância estimulava o consumidor a dirigir-se ao posto revendedor por acreditar que tratava-se de "preço promocional" para todos os consumidores, equívoco causador de frustração e constrangimento no momento do abastecimento ou de efetuar o pagamento do combustível, considerando-se que o "preço promocional" era ofertado apenas para usuários do aplicativo com "histórico" ou "perfil" para obter desconto de 5%, conforme Regulamento do Programa de Fidelidade "Km de Vantagens". Desta forma, fica caracterizada a infração ao que dispõe o artigo 31, "caput" da Lei Federal nº 8.078/90, por não assegurar informação prévia, adequada e clara sobre os preços dos combustíveis comercializados para o público em geral; e (ii.) DESCONTO PARA USUÁRIOS DO "APP ABASTECE AÍ": A mensagem da faixa, banner ou similar divulgava que o usuário do aplicativo poderia ganhar desconto de até "ATÉ 5%", fator de estímulo para atrair consumidores para o abastecimento no posto revendedor, entretanto, o consumidor somente tomava conhecimento do efetivo percentual de desconto que tinha direito, após consulta ao "APP ABASTECE AÍ" para obter o valor de desconto, e ainda, cálculos matemáticos não disponibilizados no aplicativo para obter o percentual específico de desconto, visto que, o desconto pode ser diferenciado a cada transação dependendo do histórico de abastecimento do usuário (frequência, volume e tipo de combustível) e da utilização dos serviços e produtos oferecidos, como, por exemplo, aquisição de produtos e/ou serviços nas lojas de conveniência "AM/PM" e nas unidades de troca de óleo "JET OIL" instaladas em Postos de Serviços da Rede IPIRANGA; histórico de relacionamento no programa de fidelidade "KM DE VANTAGENS"; quantidade de KMs (unidade de medida do programa de fidelidade "Km de Vantagens") que o consumidor dispõe no momento do abastecimento. Ademais, a mecânica e as condições de uso do produto não são informadas de forma explícita tanto pelo posto revendedor quanto pelo detentor do aplicativo no site eletrônico "Portal IPIRANGA" ou no Regulamento do Programa de Fidelidade "Km de Vantagens"; ou ainda, qualquer outro site eletrônico onde o autuado disponibiliza informações sobre o aplicativo, para que o consumidor possa antes de abastecer tomar conhecimento sobre o desconto específico a que tem direito, e assim, deduzir se o abastecimento lhe trará vantagem econômica, e enfim, decidir de forma consciente pelo abastecimento ou não abastecimento no posto de bandeira IPIRANGA. Sendo assim, fica</p>				

caracterizada a infração ao que dispõe o artigo 31, "caput" da Lei Federal nº 8.078/90, por não assegurar informação prévia, adequada e precisa sobre o percentual de desconto para os usuários do aplicativo. Por praticar tal conduta, em desacordo com o que dispõe o art. 31, "caput", da Lei Federal nº 8.078/90, o fornecedor fica sujeito à sanção prevista nos artigos 56, inciso I, e 57, da Lei Federal nº 8.078/90, sem prejuízo das demais sanções previstas no artigo 56 da referida lei. A pena poderá ser atenuada ou agravada, conforme o previsto no artigo 34 da Portaria Normativa Procon nº 45, de 12/05/2015. Anexos: RFP/DF/110/18; RFP/DF/128/18; RFP/DF/148/18; RFP/DF/119/18; RFP/DF/191/18; RFP/DF/149/18; RFP/DF/36/19; RFP/DF/4/19; RFP/DF/86/19; RFP/DF/93/19; RFP/DF/95/19; RFP/DF/116/19; RFP/DF/105/19; RFP/DF/178/19 e RFP/DF/200/19.

Página 1

continua...



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento

Processo AI - Não Conveniado N°:
Procedimento:
Volume: 1
Status:
Setor Atual :

5702/19-AI
Portaria Procon

Boleto Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Fornecedor

Razao Social:
Nome Fantasia:
CNPJ:

IPIRANGA PRODUTOS DE PETRÓLEO S/A

33.337.122/0001-27

Arquivos Anexos (1)

Nome do Arquivo: processo-5702-19-AI-AUTO-44579-D8-CERTPORTARIA.html
Origem do Documento : Assessoria de Controle e Processos

Última Atualização em : 05/11/2019 17h00

Página 2

continua...



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento

Processo AI - Não Conveniado N°:
Procedimento:
Volume: 1
Status:
Setor Atual :

5702/19-AI
Portaria Procon

Boleto Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Novina da ANP - Área de Informação



Secretaria da Justiça e Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

PROCONSP

ME/DF/663/19

Em 17 de dezembro de 2019

À

ATDEX – Assessoria Técnica da Diretoria Executiva

Ref.: EXP. ATDEX 201910905

INTERESSADO: ABRILIVRE – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE REVENDADORES DE COMBUSTÍVEIS INDEPENDENTES E LIVRES.

ASSUNTO: COSULTA: QUESTIONAMENTO SOBRE O CONTEÚDO DE FAIXAS DE INFORMAÇÃO SOBRE OS PREÇOS DE COMBUSTÍVEIS PARA ABASTECIMENTO DE VEÍCULOS DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE

Em atenção ao expediente encaminhado pela Diretoria Executiva, quanto ao assunto mencionado, temos a informar que, a Diretoria de Fiscalização tem o mesmo entendimento da **Diretora de Assuntos Jurídicos – DAJ, conforme abaixo:**

“À luz dos princípios que norteiam o Código de Defesa do Consumidor, a oferta deve possuir informações corretas (verdadeiras que não sejam capazes de induzir o consumidor em erro); claras (entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem a necessidade de quaisquer interpretações ou cálculos); ostensivas (de fácil percepção, dispensando quaisquer esforços na sua assimilação); legíveis (visíveis e indelévelis); dentre outros.”

“Todo estabelecimento que faz uso de publicidade enganosa e mecanismos de oferta, que deixa de prestar informações claras, de fácil entendimento ao consumidor, contraria o CDC e a legislação correlata fica sujeito às ações de autuação pelos órgãos públicos competentes...”.

Cabe informar que esta Diretoria de Fiscalização inclusive, já autuou diversos estabelecimentos vinculados à Bandeira Ipiranga, por esta prática.

Atenciosamente.

Carlos César Marera
Diretor de Fiscalização



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA
SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



Sorocaba, 22 de dezembro de 2020.

Ofício PROCON 042/2020


Ref.: Manifestação Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres.

Prezados(as) Senhores(as)

Servimo-nos do presente para informar, quanto a consulta formulada por V. S.as, esta encontra-se respondida, no sentido de que o Procon Sorocaba seguirá as diretrizes e procedimentos constantes da manifestação técnica da Fundação Procon São Paulo, conforme documento anexo.

Sendo o que havia até o momento, reiteramos nossos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente.


Allyne de Moura Silva
Seção Administrativa
PROCON Sorocaba-SP

Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres.
Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 – Cj 63.
Itaim Bibi – São Paulo/SP.
CEP 04530-001.

Av. Antônio Carlos Comitre, nº 330 – Campolim– Sorocaba/SP – CEP 18047-620 – Fone: 15 3333.2553
procon@sorocaba.sp.gov.br



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCON/SP

São Paulo, 18 de dezembro de 2019.

Ofício/FPDC/DEX/N.º 890/2019
Ref.: 201910905

ASSUNTO: ANÁLISE INSTITUCIONAL SOBRE A LEGALIDADE NA EXPOSIÇÃO DE PREÇOS DE COMBUSTÍVEIS DISPOSTOS EM PUBLICIDADE APLICADA AOS POSTOS REVENDEDORES. ADEQUAÇÃO DA COMUNICAÇÃO VISUAL DOS POSTOS ÀS REGRAS CONSUMERISTAS.

Prezado Senhor Diretor Executivo,

No ensejo em que o cumprimento cordialmente, encaminho manifestação técnica da Diretoria de Assuntos Jurídicos – DAJ e da Diretoria de Fiscalização – DFISC, sobre “análise institucional sobre a legalidade na exposição de preços de combustíveis dispostos em publicidade aplicada aos postos revendedores – adequação da comunicação visual dos postos às regras consumeristas”, a qual ratifico em seu inteiro teor, sendo este o posicionamento desta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP.

Sendo o que havia para o momento, reitero meus protestos de estima e consideração.


GUILHERME FARID

Chefe de Gabinete – Fundação PROCON/SP

Ao Senhor Diretor Executivo
FELIPE MOSQUERA D'ARAÚJO SENNA
AbriLivre – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres
Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717 – cj 63
CEP: 04530-001 – Perdizes – São Paulo – SP

Cód. Arg. 17016 – 006.01.10.003

Diretoria Executiva / Atendimento Técnico
Rua Barra Funda, 930 – 4.º andar – sala 430/432
01152-000 São Paulo – SP
Telefones: 11- 3224.7184/3224.7185
www.procon.sp.gov.br
e-mail: daj@procon.sp.gov.br

ATDEX/CAMC/RSS

Página 1



Expediente: DAJ 151/2019

Interessado: ABRILIVRE – Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres

Objeto: Análise institucional sobre a legalidade na exposição de preços de combustíveis dispostos em publicidade aplicada aos postos revendedores. Adequação da comunicação visual dos postos às regras consumeristas.

Ementa: Associação de revendedores de combustíveis. Rede de postos que ostentam a marca Ipiranga. Campanha publicitária direcionada apenas aos usuários dos aplicativos (app's) – *Abastece Aí e Km de Vantagem*. Uso de faixas informando o preço dos combustíveis automotivos, ostentando formatos que induzem o consumidor em erro no momento da compra. Portaria ANP 41/2003. Lei Federal nº 13.709/18. Proteção de dados do consumidor. Lei Federal 8.078/90. Proteção contra a publicidade enganosa. Direito à informação adequada.

MANIFESTAÇÃO TÉCNICA

I – RELATÓRIO

Trata-se de manifestação técnica suscitada pela Assessoria da Diretoria Executiva – ATDEX, através do EXP ATDEX 201910905, referente a consulta requerida pelo fornecedor ABRILIVRE, solicitando orientações quanto à exposição de preços nos postos de combustíveis que exibem a marca Ipiranga, mediante análise de publicidade visual disponibilizada nos estabelecimentos revendedores.

O manifesto de consulta enviado ao Procon aponta ser a ABRILVRE constantemente questionada por seus associados quanto a legalidade, nos termos da legislação consumerista, da exposição de preços, a prazo ou à vista (com ou sem desconto) disposta em letreiros e faixas junto à entrada de postos de gasolina instalados em diversas localidades do país.


1



A empresa consulente aponta que sua solicitação visa observar se as faixas e banners apresentados em anexo à presente consulta estão em conformidade com a legislação de defesa do consumidor e, se não estiverem, quais as orientações que devem ser seguidas pelos postos de forma a não contrariar o CDC; além disso questiona se há possibilidade de os postos serem autuados, mesmo após haver adequação da comunicação visual às regras consumeristas.

II - MÉRITO

Preliminarmente, cabe-nos esclarecer que esta Fundação presta orientação visando à adequação da conduta dos fornecedores às normas consumeristas. Esta orientação será sempre relacionada à 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.

Feitas estas considerações, passemos ao exame da questão.

O Código de Defesa do Consumidor reconhece todo consumidor como *vulnerável* e, conseqüentemente busca a *harmonização e a transparência* dos interesses e relações de consumo, garantindo ao consumidor, dentre outros, direitos básicos, tais como: *a informação adequada e clara quanto aos seus direitos e deveres*, na forma do artigo 4º, I e VI; *a proteção contra qualquer forma de publicidade enganosa, métodos comerciais desleais*, nos termos do art.6º, IV², do mesmo diploma legal.

¹ "Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...); I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;" (g.n.)

² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (*grifamos*)



63
Of.

Em relação aos questionamentos da Associação, há que se atentar sempre para o *dever* do fornecedor de informar previamente a respeito de TODAS as condições que fazem parte da oferta, de forma que o consumidor possa fazer sua escolha, de maneira livre e consciente no momento da aquisição do produto/serviço.

Importante destacar que a publicidade prepara e condiciona o aspecto psicológico do consumidor dentro do qual será desenvolvida a relação jurídica de consumo, daí o seu *caráter persuasivo*³; é neste meandro que a lei pretende coibir qualquer modalidade de informação ou comunicação, de caráter publicitário, capaz de induzir em erro o consumidor. *O ponto a ser combatido é a capacidade da oferta de conduzir o consumidor a pensar uma coisa diversa da realidade.*

Com efeito, a capacidade de uma publicidade ou oferta atrair a atenção do público consumidor será tanto maior quanto forem as vantagens oferecidas. É, pois, imprescindível que o anúncio não se configure apenas em um meio de atrair os clientes ao estabelecimento comercial, mas que seja, *antes de tudo*, um veículo de informação que transmita, *com clareza*, aquilo que o anunciante realmente quis dizer.

Nesse sentido, o fornecedor deve ser *sempre o mais explícito possível em suas ações*, com o fim de evitar qualquer espécie de engano ou prejuízo daquele que pretende o consumo.

Nesse contexto, em análise ao material apresentado pela ABRILIVRE podemos observar que há o descumprimento da norma consumerista quanto ao dever da devida informação, bem como da veracidade da *publicidade ofertada*.

Vejamos.

ANEXOS 1 e 2

De acordo com as imagens das faixas e letreiros anexados pelo fornecedor verificamos que a oferta de *desconto no abastecimento de combustíveis* é destinada apenas aos clientes que aderirem ao programa de aplicativo da Rede IPIRANGA,

³ A persuasão é considerada essencial no âmbito da propaganda persuasiva, onde uma publicidade eficaz pode fazer com que muitas pessoas adquiram um determinado produto ou serviço, usando apenas o método persuasivo. Disponível em: <https://www.significadosbr.com.br/persuasivo>. Acesso em 05/01/19.

3
CA



64

denominado "ABASTECE AÍ"⁴. Contudo, pelos anúncios, NÃO FICA CLARO ao cliente que, para ter o desconto no abastecimento deve, necessariamente, aderir a outro programa da rede Ipiranga, o "KM DE VANTAGENS".

A partir dessas observações é possível constatar que os anúncios em análise objetivam, primordialmente, a adesão e a fidelização de novos clientes à marca Ipiranga, sendo que a participação na promoção ofertada está condicionada ao cadastro e uso dos referidos aplicativos. No entanto essa condição, repise-se, não é clara para o consumidor em nenhum dos anúncios observados, havendo apenas o "chamado" do cliente para abastecer com o desconto ofertado nas placas e faixas afixadas na entrada nos postos.

Com efeito, as faixas e banners localizados na entrada nos postos promovem, a longa distância, uma concepção errônea de preço ofertado dos combustíveis, induzindo os consumidores – não cadastrados nos programas da Ipiranga - a acreditar que teriam direito ao abastecimento com desconto.

Observa-se que as faixas também não indicam as datas de início e término da promoção, apenas o horário (promoção válida das 00:00 as 06:00H), contrariando o CDC quanto à disponibilização da informação adequada. Além disso, de nada adianta a empresa indicar nos letreiros os valores promocionais dos combustíveis se o consumidor só fica ciente do real desconto no momento do pagamento, após fazer uso dos aplicativos, conforme seu histórico de abastecimento (frequência, tipo de combustível utilizado, etc.), bem como da utilização de serviços e produtos (AM/PM e JET OIL) oferecidos nas lojas de conveniência instaladas nos postos Ipiranga.

De igual forma, a mensagem nos banners e afins indicando que o usuário poderia ganhar desconto de até 5% no uso do APP é enganosa, pois atrai o cliente para abastecer no posto revendedor, que só toma conhecimento do efetivo percentual de desconto no momento do abastecimento, mediante cálculos, conforme a sua participação no uso dos aplicativos.

⁴ APP IPIRANGA ABASTECE AÍ: Abastece Aí é um aplicativo da Ipiranga que revoluciona a forma de abastecimento. Através do app, o cliente paga seu abastecimento na rede Ipiranga de forma rápida, segura e fácil no seu smartphone e ainda conta com a oportunidade de utilização do Km de Vantagens para obter desconto no momento do abastecimento. Basta o consumidor ser cadastrado no programa Km de Vantagens e ter um smartphone que seja compatível com o Abastece Aí (Android ou iOS). Disponível em: <https://portal.ipiranga/wps/portal/abasteceai/inicio>. Acesso em 05.11.2019. (g.n.)

4



65
Df

A informação contida no anúncio de entrada no posto - "gasolina comum + km Em Vantagem" - não deixa claro ao consumidor que os descontos no abastecimento podem ocorrer por meio de resgate de pontos do programa "Km de Vantagens", do qual o cliente, se não for usuário, terá que se cadastrar nesse aplicativo.

Com efeito, a promoção exposta nos anúncios analisados não é de fácil visualização para os consumidores que, estando em trânsito, acabam sendo atraídos para abastecer nos postos na expectativa de consumo - *não cumprida* - para aqueles que não possuem acesso aos aplicativos da rede de combustíveis Ipiranga.

A enganosidade, portanto, está caracterizada nas mensagens dispostas nas faixas e cartazes, contendo informações desconexas sobre as condições da oferta.

Não há, portanto, informações *claras, precisas e ostensivas* sobre as reais condições para a adesão do programa anunciado, que exige do consumidor várias ações: *cadastro de seus dados e fidelização junto aos postos da Rede Ipiranga, pagamento em dinheiro ou cartão de crédito, além da escolha em receber o desconto no momento de aquisição do combustível ou em pontos de quilometragem para posterior desconto.*

ANEXO 3

Usualmente, as faixas indicativas de preços dispostas nos postos revendedores dos grandes centros urbanos apresentam o etanol na cor de fundo verde, indicando combustível limpo e a gasolina, um dos combustíveis de mais saída nos postos, na cor de fundo vermelha.

No caso em análise, a faixa informa o preço do etanol, mantida a cor de fundo verde e do diesel, na cor de fundo vermelha. Tal alteração, em geral, passa despercebida pela grande maioria dos consumidores, já acostumados com a referência do anúncio em vermelho para a gasolina. Essa mudança na forma, *já consagrada*, de propagar o preço dos combustíveis, não raro, induz o consumidor em "erro", já que ele acredita estar abastecendo seu carro com gasolina pelo valor anunciado na faixa, sendo poucos aqueles que conferem o valor do litro do combustível na bomba, pois já viram na faixa o quanto iam pagar, sendo muito comum, no entanto, o preço da gasolina ser mais caro que o do diesel.

5



Assim, o consumidor, atraído pela faixa com preços baixos do combustível “verde” (o etanol) e do “vermelho” (que supostamente seria a gasolina) encosta na bomba e abastece com gasolina, pagando por um preço diverso do anunciado na faixa, o que só confirma o *caráter enganoso* da mensagem transmitida ao consumidor.

Em todos os casos ora analisados (*anexos 1 a 3*) o revendedor, ao divulgar mensagens capazes de confundir o consumidor quanto as verdadeiras características dos anúncios, descumpra a legislação consumerista nas hipóteses de ausência de informação e publicidade enganosa, nos moldes dos artigos 31 e 37, §1º⁰⁵, ambos da Lei 8.078/90, considerando a sua potencialidade de induzir os consumidores em erro, já que as advertências feitas ao público no tocante as condições da promoção para o abastecimento foram dispostas de forma a dificultar o seu entendimento, não só pelo uso de letra minúscula, como também pela má disposição das informações e cores utilizados nos anúncios.

A irregularidade na exibição dos preços dos combustíveis automotivos também descumpra as determinações da Agência Nacional de Petróleo – ANP, conforme a Resolução ANP Nº 41, de 05/11/2013⁶, que estabelece os requisitos necessários para a autorização do exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos e a sua regulamentação.

Importante ainda ressaltar que a oferta direcionada aos usuários do app da Rede Ipiranga, em claro processo de *captação e fidelização de clientes*, deve apresentar *transparência no tratamento e armazenamento dos dados coletados* dos consumidores,

⁵ Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço. (g.n.)

⁶ Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em painel de preços com dimensões adequadas, na entrada do estabelecimento, de modo destacado e de fácil visualização à distância, tanto ao dia quanto à noite, conforme especificações a serem disponibilizadas pela ANP no endereço eletrônico www.anp.gov.br. (grifei)

Art. 21. É vedado ao revendedor varejista de combustíveis automotivos:

I - alienar, emprestar ou permutar combustíveis automotivos com outro revendedor varejista;

II - condicionar a revenda de combustível automotivo ou a prestação de serviço ao consumidor à revenda de outro combustível automotivo ou à prestação de outro serviço; (g.n.)



em obediência à Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que trata das regras de proteção de dados pessoais (LGPD)⁷.

O objetivo da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é trazer segurança jurídica às relações que se baseiam na troca de informação, protegendo o cidadão para que ele mantenha preservada a sua intimidade.

Todo estabelecimento que faz uso de publicidade enganosa e mecanismos de oferta, que deixa de prestar informações claras, de fácil entendimento ao consumidor, contrariando o CDC e a legislação correlata, fica sujeito às ações de autuação pelos órgãos públicos competentes. Havendo inclusive, nesta Fundação, o registro de auto de infração aplicado a um estabelecimento, revendedor de combustível, pertencente à Rede Ipiranga, localizado na cidade de São Paulo, Capital.

Assim, havendo violação aos normativos legais supramencionados, um dos fundamentos do auto de infração, é mister a aplicação da penalidade cabível.

Portanto, ao permitir que o consumidor deixe de ser devidamente informado no anúncio promocional, bem como sendo evidente a *condição exigida do consumidor* que, para ter direito ao desconto no abastecimento deve, necessariamente, ser usuário dos aplicativos e serviços oferecidos pelos Postos Ipiranga; viola-se o sistema consumerista, em claro desequilíbrio da relação de consumo, na qual o consumidor é parte mais fraca, mais vulnerável.⁸

III – CONCLUSÃO

Diante o exposto, a partir dos questionamentos da empresa ABRILIVRE Combustíveis, nos posicionamos no seguinte sentido:

⁷ A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), publicada em agosto de 2018, é considerada a primeira lei brasileira acerca do tema. Em 2015, foi promulgada a Lei nº 12.965, também conhecida como Marco Civil da Internet.

⁸ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (...) (g.n.)



68

Criar muitas regras para uma promoção ou dispor nos anúncios de muitas letrinhas miúdas, formatos e cores não padronizados, acaba gerando frustração nos clientes e até mesmo falta de compreensão das mensagens publicitárias e oferta.

À luz dos princípios que norteiam o *Código de Defesa do Consumidor*, a oferta deve possuir informações corretas (verdadeiras que não sejam capazes de induzir o consumidor em erro); claras (entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem a necessidade de quaisquer interpretações ou cálculos); ostensivas (de fácil percepção, dispensando quaisquer esforços na sua assimilação); legíveis (visíveis e indelévels); dentre outros.

Por se tratar a informação de um *direito básico do consumidor*, nos termos do artigo 6º, inciso III, da Lei Federal 8.078/90, cumpre aos fornecedores a observância de todas as regras estabelecidas no ordenamento a este respeito, inclusive quando se trata da coleta de dados do consumidor, sob pena de negar vigência a tal *direito fundamental* nas relações de consumo.

Em que pese o direito constitucionalmente garantido, isto é, a livre iniciativa, é certo que, se por um lado, ao fornecedor é conferido o direito de fazer uso da oferta publicitária/campanhas promocionais como forma de divulgar e vender seus produtos e serviços; de outro, não é possível a utilização de métodos comerciais enganosos, desleais, que afaste o direito do consumidor de receber a informação adequada e clara, bem como de participar de ofertas disponibilizadas pelo fornecedor, sem exigência de adesão a outros serviços ou qualquer outra forma de discriminação, preceitos esses indispensáveis ao adequado funcionamento do mercado e equilíbrio das relações de consumo.

Estes delineamentos legais às relações entre os fornecedores e consumidores visam a harmonização preconizada pelo artigo 4º, IIIº, da Lei 8078/90, que jamais poderia ser alcançada se as regras fossem entregues ao livre arbítrio de seus participantes.

⁹ III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio das relações entre consumidores e fornecedores;



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

69
06
PROCONSP

Por fim, entendemos oportuno que a solicitação seja enviada para conhecimento e considerações da Diretoria de Fiscalização – DFISC considerando as ações e atos realizados pelo setor em face dos associados da Requerente.

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

São Paulo, 08 de novembro de 2019.

Márcia T.C. Magalhães

Márcia Tibúrcio Cristino Magalhães
Especialista de Proteção e Defesa do Consumidor
Diretoria de Assuntos Jurídicos

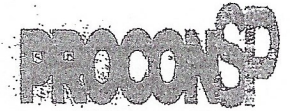
De acordo. À consideração Superior.

Patricia Alvares Dias

Patricia Alvares Dias
Supervisora Técnica
Diretoria de Assuntos Jurídicos



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



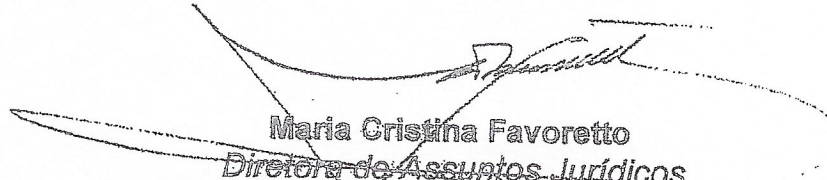
20
08

DESPACHO DA DIRETORA

Expediente: DAJ 151/2019

De acordo, encaminhe-se à Assessoria da Diretoria Executiva – ATDEX. Após, arquivar-se.

Em 08 de, NOVEMBRO e 2019.


Maria Cristina Favoretto
Diretora de Assuntos Jurídicos

21



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento

Processo AI - Não Conveniado Nº: 5702/19-AI
Procedimento: Portaria Procon
Volume: 1
Status: Boletim Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
Setor Atual: Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Auto(s) de Infração

Valor da Multa (R\$): R\$ 6.446.536,00 Valor Pago: R\$ 0,00
Auto lavrado em 30/07/2019
Receita Estimada: R\$ 6.440.456.000,00
Última Alteração no valor da multa em 30/07/2019

Número do Auto	INFRAÇÕES			Descrição
	Artigo	§	Inciso	
44579 D8	031	-	-	A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, extensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, 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.

O fornecedor acima qualificado atuando no ramo do comércio atacadista de álcool carburante, biodiesel, gasolina e demais derivados de petróleo, dentre outras atividades econômicas secundárias, responsável pelo aplicativo "ABASTECE AI", coloca à disposição da rede credenciada de postos IPIRANGA, material publicitário alusivo ao aplicativo (faixa de lona, banner e painel de led) ofertando descontos nos preços dos combustíveis de "ATÉ 5%" para usuários do aplicativo no preço ofertado para os consumidores em geral, porém, a divulgação desta informação é realizada de tal forma que é capaz de induzir em erro os consumidores a respeito dos preços dos combustíveis comercializados pelos postos revendedores, bem como a respeito do percentual e/ou valor de desconto a ser concedido quando o abastecimento é realizado pelo aplicativo, conforme constatado em diligências fiscalizatórias efetuadas por esta Fundação Procon nos Registros de Fiscalização de Postos de Combustíveis, Registros Fotográficos, Auto de Notificação nº 03325 Série D8, de 09/04/2019, e Documentação Correspondente, apresentada pelo autuado em resposta à notificação, bem como "Registros de Reclamações de Consumidores" nos sites eletrônicos "RECLAME AQUI" e "PORTAL DA IPIRANGA". Conforme Registros de Fiscalização de Postos de Combustíveis, e ainda, registros fotográficos, em postos de combustíveis credenciados da bandeira "IPIRANGA", referentes ao período de OUTUBRO/2018 à JULHO/2019, ficou constatado o que segue: DA OFERTA: (I) PREÇO PROMOCIONAL: O "preço promocional" para os consumidores usuários do "APP ABASTECE AI" era divulgado com desconto de 5% (cinco por cento) por meio de faixa suspensa e/ou banners na área de abastecimento do posto: revendedor, com destaque, dimensão e visibilidade maior do que a utilizada para a divulgação do preço válido para os consumidores em geral, procedimento capaz de induzir em erro os consumidores a respeito dos preços dos combustíveis comercializados pelos postos revendedores, bem como a respeito do percentual e/ou valor de desconto a ser concedido quando o abastecimento é realizado pelo aplicativo, conforme constatado em diligências fiscalizatórias efetuadas por esta Fundação Procon nos Registros de Fiscalização de Postos de Combustíveis, Registros Fotográficos, Auto de Notificação nº 03325 Série D8, de 09/04/2019, e Documentação Correspondente, apresentada pelo autuado em resposta à notificação, bem como "Registros de Reclamações de Consumidores" nos sites eletrônicos "RECLAME AQUI" e "PORTAL DA IPIRANGA". Desta forma, fica caracterizada a infração ao que dispõe o artigo 31, "caput" da Lei Federal nº 8.078/90, por não assegurar informação prévia, adequada e clara sobre os preços dos combustíveis comercializados para o público em geral; e (II) DESCONTO PARA USUÁRIOS DO "APP ABASTECE AI": A mensagem de faixa, banner ou similar divulgava que o usuário do aplicativo poderia ganhar desconto de até "ATÉ 5%", fator de estímulo para atrair consumidores para o abastecimento no posto revendedor, entretanto, o consumidor somente tomava conhecimento do efetivo percentual de desconto, que tinha direito, após consulta ao "APP ABASTECE AI" para obter o valor de desconto, e ainda, cálculos matemáticos não disponibilizados no aplicativo para obter o percentual específico de desconto, visto que, o desconto pode ser diferenciado em cada transação dependendo do histórico de abastecimento do usuário (frequência, volume e tipo de combustível) e da utilização dos serviços e produtos oferecidos, como, por exemplo, aquisição de produtos e/ou serviços nas lojas de conveniência "AM/PM" e nas unidades de troca de óleo "JET OIL" instaladas em Postos de Serviços da Rede IPIRANGA; histórico de relacionamento no programa de fidelidade "KM DE VANTAGENS"; quantidade de KMVA (unidade de medida do programa de fidelidade "Km de Vantagens") que o consumidor dispõe no momento do abastecimento. Ademais, a mecânica e as condições de uso do produto não são informadas de forma explícita tanto pelo posto revendedor quanto pelo detentor do aplicativo no site eletrônico "Portal IPIRANGA" ou no Regulamento do Programa de Fidelidade "Km de Vantagens"; ou ainda, qualquer outro site eletrônico onde o autuado disponibiliza informações sobre o aplicativo, para que o consumidor possa antes de abastecer tomar conhecimento sobre o desconto específico a que tem direito, e assim, decidir se o abastecimento lhe trará vantagem econômica, e enfim, decidir de forma consciente pelo abastecimento ou não abastecimento no posto de bandeira IPIRANGA. Sendo assim, fica

72
P

caracterizada a infração, ao que dispõe o artigo 31, "caput" da Lei Federal nº 8.078/90, por não assegurar a informação prévia, adequada e precisa sobre o percentual de desconto para os usuários do aplicativo. Por praticar tal conduta, em desacordo com o que dispõe o art. 31, "caput", da Lei Federal nº 8.078/90, o fornecedor fica sujeito à sanção prevista nos artigos 56, inciso I, e 57, da Lei Federal nº 8.078/90, sem prejuízo das demais sanções previstas no artigo 56 da referida lei. A pena poderá ser atenuada ou agravada, conforme o previsto no artigo 34 da Portaria Normativa Procon nº 45, de 12/05/2015. Anexos: RFP/DF/110/18; RFP/DF/128/18; RFP/DF/148/18; RFP/DF/119/18; RFP/DF/191/18; RFP/DF/149/18; RFP/DF/36/19; RFP/DF/4/19; RFP/DF/36/19; RFP/DF/53/19; RFP/DF/95/19; RFP/DF/116/19; RFP/DF/105/19; RFP/DF/178/19 e RFP/DF/200/19.

Página 1

continua...



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento
Processo AI - Não Convencido Nº: 5702/19-AI
Procedimento: Portaria Procon
Volume: 1
Status:
Setor Atual: Boletim Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Fornecedor
Razão Social: IPIRANGA PRODUTOS DE PETRÓLEO S/A
Nome Fantasia:
CNPJ: 33.337.122/0001-27

Arquivos Anexos (1)
Nome do Arquivo: processo-5702-19-AI-AUTO-44579-DB-CERTPORTARIA.html
Origem do Documento: Assessoria de Controle e Processos

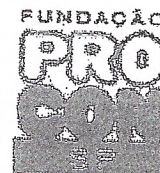
Última Atualização em : 05/11/2019 17h00

Página 2

continua...



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR



Cautelar Arquivado Homologado

Dados do Documento
Processo AI - Não Convencido Nº: 5702/19-AI
Procedimento: Portaria Procon
Volume: 1
Status:
Setor Atual: Boletim Emitido: Aguardando Manifestação Técnica
Assessoria de Controle e Processos

Trânsito em Julgado: Administrativo Judicial

Normas do Procon



Secretaria da Justiça e Cidadania
Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

PROCONSP

33
0

ME/DF/663/19

Em 17 de dezembro de 2019

À

ATDEX – Assessoria Técnica da Diretoria Executiva

Ref.: EXP. ATDEX 201910905

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

ASSUNTO: CONSULTA: QUESTIONAMENTO SOBRE O CONTEÚDO DE FAIXAS DE
INFORMAÇÃO SOBRE OS PREÇOS DE COMBUSTÍVEIS PARA ABASTECIMENTO
DE VEÍCULOS DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE

Em atenção ao expediente encaminhado pela Diretoria Executiva, quanto ao assunto mencionado, temos a informar que, a Diretoria de Fiscalização tem o mesmo entendimento da Diretoria de Assuntos Jurídicos – DAJ, conforme abaixo:

“À luz dos princípios que norteiam o Código de Defesa do Consumidor, a oferta deve possuir informações corretas (verdadeiras que não sejam capazes de induzir o consumidor em erro); claras (entendida de imediato e com facilidade pelo consumidor, sem a necessidade de quaisquer interpretações ou cálculos); ostensivas (de fácil percepção, dispensando quaisquer esforços na sua assimilação); legíveis (visíveis e indelévelis); dentre outros.”

“Todo estabelecimento que faz uso de publicidade enganosa e mecanismos de oferta, que deixa de prestar informações claras, de fácil entendimento ao consumidor, contraria o CDC e a legislação correlata fica sujeito às ações de autuação pelos órgãos públicos competentes...”

Cabe informar que esta Diretoria de Fiscalização inclusive, já autuou diversos estabelecimentos vinculados à Bandeira Ipiranga, por esta prática.

Atenciosamente.


Carlos César Marera
Diretor de Fiscalização



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA
SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



Processo Interno PROCON nº 08/2020

Sr. Superintendente / PROCON

Trata-se de ofício, encaminhado pela Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres (AbrilLivre), no qual apresenta questionamentos sobre o entendimento do PROCON-Sorocaba com relação à fiscalização da informação dos preços praticados pelos postos de combustíveis (fls. 03/13).

Consta no citado documento, que a associação já apresentou a mesma consulta à Fundação PROCON-SP, sendo que o órgão estadual de proteção e defesa do consumidor apresentou seus entendimentos (fls. 60/73).

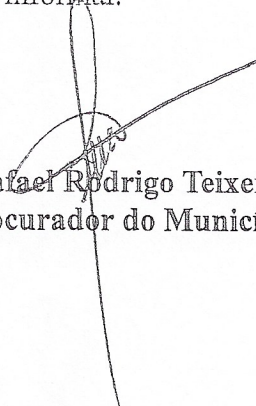
Entretanto, deve-se registrar que o PROCON-Sorocaba encontra-se conveniado com a Fundação PROCON-SP, sendo que no ajuste celebrado entre o Município e a entidade estatal, consta que o conveniado, no exercício das atividades fiscalizatórias, deverá adotar os procedimentos e orientações técnicas emitidas pela Fundação (Cláusula Quarta, inciso VI).

Assim, pode-se concluir que as questões apresentadas pela consulente já se encontram respondidas, pois o PROCON-Sorocaba, por força do convênio celebrado com a Fundação PROCON-SP, adota os mesmos entendimentos da entidade estadual.

Recomenda-se a remessa destes autos à Seção de Fiscalização para conhecer a manifestação da Fundação PROCON-SP de fls. 60/73.

Era o que me cumpria informar.

Sorocaba, 14.12.2020.


Rafael Rodrigo Teixeira
Procurador do Município



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA
SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR



92.
7

Expediente: Processo Interno nº 08/2020
Assunto: Resposta ao Ofício e Outros Encaminhamentos
Interessado(a): Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres (AbrilLivre)

À Seção de Fiscalização,

1. Manifesto ciência e plena concordância com a manifestação exarada pelo Ilustre Procurador do Município às fls. 91;
2. De fato, considerando a existência do convênio firmado entre as partes (Procon/Sorocaba e Fundação Procon/SP), cabe a este Órgão seguir (adotar) as orientações técnicas exaradas pela Procon Estadual, em especial no exercício da atividade fiscalizatória;
3. Dito isso, segue o expediente à Seção de Fiscalização para conhecimento e adoção das recomendações exaradas pelo Órgão Estadual (fls. 60/73) no que concerne a publicidade, exposição de preços e comunicação visual dos preços de combustíveis nos postos da cidade;
4. Após, solicitamos ao setor competente que elabore ofício-resposta à Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres (AbrilLivre), para informar que a consulta formula pela Associação às fls. 03/13 encontra-se respondida, no sentido de que o Procon-Sorocaba seguirá as diretrizes e procedimentos constantes da manifestação técnica da Fundação Procon (fls. 60/73).

Sorocaba, 14 de dezembro de 2020.

THIAGO BORGES NASCIMENTO
Superintendente Interino do Serviço Municipal
de Proteção ao Consumidor (PROCON)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

OF/PROCON-ES/GAB/Nº 254/19

Vitória/ES, 29 de novembro de 2019.

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

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 717, cj. 63, sala 5 - Itaim Bibi - São Paulo/SP - CEP:
04542-020

Ao cumprimentá-los cordial e atenciosamente, em atendimento ao ofício protocolado no Procon/ES, encaminho, em anexo, documentação produzida pela Gerência de Fiscalização em parceria com a Assessoria Jurídica desta Autarquia.

Na oportunidade, renovo votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

LANA LAGES

DIRETORA PRESIDENTE - PROCON/ES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

ESCLARECIMENTOS

Ementa: Esclarecimentos aos questionamentos formulados pela Associação Brasileira de Revendedores de Combustíveis Independentes e Livres – AbreLivre.

Trata-se de esclarecimentos sobre os seguintes pontos apresentados pela AbreLivre no documento protocolizado no dia 05/11/19 nesta Autarquia, a seguir:

1. O arcabouço legal sobre a exposição de preços em postos revendedores de gasolina;
2. Do objeto da Consulta;
3. Dos questionamentos objeto da presente consulta.

É o relatório.

DOS FUNDAMENTOS:

Nos termos da Lei Complementar nº 373/2006, O PROCON/ES possui competência para:

1. Receber, analisar, avaliar, apurar e encaminhar consultas, denúncias e sugestões apresentadas por consumidores e entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
2. Coibir fraudes e abusos contra o consumidor, e prestar-lhe orientação permanente sobre os seus direitos e garantias;
3. Fiscalizar, autuar e aplicar sanções administrativas na forma da legislação pertinente à proteção e defesa do consumidor, aos responsáveis por condutas que violem as normas protetivas das relações de consumo, bem como fiscalizar preços, abastecimento, qualidade, quantidade, origem, características, composição, garantia, prazos de validade e segurança de produtos e serviços, dentre outros.

Nesse contexto o PROCON/ES realiza recorrentemente fiscalizações nos diversos ramos do



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

comércio, a fim de garantir o cumprimento da legislação e assegurar os direitos dos consumidores, harmonizando os interesses dos participantes das relações de consumo.

Deste modo, tem-se que o legislador atribuiu imensa importância à educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo, conforme descrito no inciso IV do Art. 4º da Lei Federal nº 8.078/1990 (CDC).

Feitos esses esclarecimentos iniciais, passamos deliberar sobre as questões levantadas.

No tocante ao item 1, que versa sobre o arcabouço legal aplicável a exposição de preços em postos revendedores de combustíveis líquidos, o Código de Defesa do Consumidor dispõe que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e PREÇO, bem como sobre os riscos que apresentem, vide artigo 6º, III.

Ainda nesse contexto, a referida Lei estabelece que 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, de acordo com o artigo 31.

Conforme mencionado pela própria consultante *“os preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”*.

Tal afirmação possui como escopo o disposto no Decreto Federal nº 5.903/2006, que regulamenta a Lei Federal nº 10.962/2004 e dispõe sobre as práticas infracionais que atentam contra o direito básico do consumidor de obter informação adequada e clara sobre produtos e serviços, previstas na Lei Federal nº 8.078/1990.

A informação clara e adequada tem por objetivo garantir que o consumidor exercite o direito de escolha de modo consciente e, indiretamente torne o negócio jurídico livre de qualquer óbice ou



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

ilegalidade.

É inegável a importância da informação adequada, tanto que o artigo 13, I do Decreto Federal nº 2.181/1997, que regulamentou o CDC, define a oferta de produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisas e ostensivas como PRÁTICA INFRATIVA.

Como se vê, tais legislações se aplicam a todos os ramos do comércio. Entretanto, especificamente quanto ao comércio de combustíveis líquidos ao consumidor final, a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP expediu a Resolução ANP nº 41/2013.

No artigo 18 da referida resolução é exposto que o revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, EM PAINEL DE PREÇOS, na entrada do estabelecimento, de modo destacado e de fácil visualização à distância, tanto ao dia quanto à noite e, quando houver opção de pagamento a prazo, TODOS os preços deverão estar indicados no referido painel.

Como muito bem destacado pelo consulente, quando houver diferença de preço e/ou prazo de pagamento para o mesmo produto, A BOMBA E/OU O BICO FORNECEDOR DEVERÁ SER IDENTIFICADO DE FORMA DESTACADA E DE FÁCIL VISUALIZAÇÃO COM A RESPECTIVA CONDIÇÃO, e registrar o valor total a ser pago pelo consumidor na condição escolhida.

Não obstante, prosseguindo com a leitura da referida resolução, é possível notar que a ANP determina que os preços por litro de todos os combustíveis automotivos comercializados deverão ser expressos com TRÊS CASAS DECIMAIS no painel de preços e nas bombas medidoras, conforme exposto no *caput* do artigo 20.

Entretanto, a Lei Federal nº 9.069/1995, que versa sobre o Plano Real, dispõe que a centésima parte do REAL, denominada "centavo", SERÁ ESCRITA SOB A FORMA DECIMAL, precedida da vírgula que segue a unidade, conforme preceituado no § 2º do artigo 1º.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

Nessa mesma linha, a Lei Estadual nº 10.207/2014 determina que a formatação dos preços para comercialização de combustíveis, no Estado, deve ser limitada a 2 (dois) dígitos de centavo, segundo redação dada ao artigo 1º.

Em que pese o posicionamento da ANP, externado pela RANP nº 41/2013, esta Autarquia de Defesa do Consumidor entende que a maneira adequada para a exposição de preços referentes a combustíveis deve estar limitada a dois dígitos de centavos, conforme imposto na legislação vigente.

Ante o exposto, é notável a extrema necessidade de observância às regras de precificação, a fim de garantir ao consumidor a efetiva liberdade de escolha, primando pelo equilíbrio nas relações de consumo.

Em relação ao item 2, percebe-se que a AbreLivre levanta questionamentos acerca da exposição de preço, a prazo ou à vista, com e sem desconto, em letreiros e faixas constantes nas entradas de postos revendedores de combustíveis líquidos.

Sobre o tema, o CDC dispõe que é vedada a veiculação de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, PREÇO e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços, nos termos do § 1º do artigo 37.

No mesmo sentido, o Decreto Federal nº 2.181/1997 disserta que:

É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e de quaisquer outros dados sobre produtos ou serviços.

Assim, os fornecedores devem veicular as informações pertinentes aos produtos comercializados de modo a possibilitar qualquer consumidor a entendê-las sem a necessidade de intervenção de funcionários do estabelecimento.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

A legislação vigente impõe ao fornecedor a obrigatoriedade de utilização de painéis para divulgação de preços dos combustíveis comercializados. Entretanto, não há proibição de cartazes, faixas ou similares com referida informação.

Nesta linha de raciocínio, ao se utilizar de faixas para divulgação dos preços, o estabelecimento deve garantir que a informação se adequa aos moldes da legislação vigente, isto é, utilizar letras em tamanho uniforme e que as cores se destaquem dos fundos aos quais estão inseridas, em respeito à determinação dos incisos I e II do artigo 9º do Decreto Federal nº 5.903/2006.

Nota-se, portanto, que a utilização de faixas, cartazes ou similares constitui mera liberalidade do fornecedor, no entanto, ao utilizar-se desse meio deve cuidar para que as informações sejam claras, adequadas e que conscientizem os consumidores.

DA CONCLUSÃO:

Quantos aos questionamentos propriamente ditos (item 3), vimos expressar que:

1. Em análise ao anexo 1, é possível notar as seguintes situações:
 - Inexistência do “R\$” nos preços expostos na segunda imagem;
 - Utilização de dígitos em tamanhos não uniformes;
 - Existência de terceiro dígito após a vírgula.

2. Em análise ao anexo 2, é possível notar as seguintes situações:
 - Inexistência do “R\$” nos preços expostos na primeira imagem;
 - Utilização de dígitos em tamanhos não uniformes;
 - Existência de terceiro dígito após a vírgula;
 - Informação insuficiente quanto aos descontos oferecidos nos abastecimentos realizados por meio do app Abastece Aí.

3. Em análise ao anexo 3, é possível notar as seguintes situações:
 - Inexistência do “R\$” nos preços expostos nas imagens;
 - Existência de terceiro dígito após a vírgula, inclusive com tamanha não uniforme.

4. Em resposta ao item 4, informamos que se os associados da AbriLivre reproduzirem ou adotarem modelos de faixas que não foram indicadas como contrárias à legislação vigente, não estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação.

5. As medidas adotadas são as previstas na legislação, especialmente a realização de ações fiscalizatórias.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado e Justiça – SEJUS/ES
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES

6. Considerando que a atividade deste órgão é estritamente vinculada à legislação vigente, os critérios para avaliar o item é a própria lei.

7. Quanto a este item é importante ressaltar que a Lei Complementar nº 373/2006 não traz como atribuição do PROCON/ES editar normas de maneira geral.

Nada mais havendo, renovamos os votos de estima e consideração.

Vitória/ES, 25 de novembro de 2019

LEONARDO VIEIRA
ASSESSOR JURÍDICO – PROCON/ES
FUNCIONAL 3822443

RÔMULO DE OLIVEIRA CERQUEIRA
GERENTE DE FISCALIZAÇÃO – PROCON/ES
2826305



PROCON/ES



INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

CHECK LIST FISCALIZAÇÃO POSTOS DE COMBUSTÍVEIS – ATUALIZADO 2019

Objeto	Legislação Estadual e Federal
Prática abusiva e ilegal de que consiste no abastecimento de veículos com gasolina aditivada, quando, na verdade, o consumidor solicitou o abastecimento com gasolina comum.	Art. 6º, IV e Art. 39, III e V, da Lei Federal nº 8.078/1990.
Obriga os postos de combustíveis a informar se a gasolina comercializada é formulada ou refinada.	Art. 1º e Art. 2º da Lei Estadual nº 10.387/2015.
Dispõe sobre a obrigatoriedade de constar nos postos de gasolina do Estado do Espírito Santo cartaz informando, em porcentagem, a diferença de preço entre a gasolina e o álcool.	Art. 1º, parágrafo único da Lei Estadual nº 8.526/2007.
Dispõe sobre a afixação de cartazes informativos, nos postos de combustíveis e nos restaurantes localizados às margens de rodovias estaduais, alertando motoristas de caminhões sobre os riscos de dirigir sob efeito de álcool, drogas e medicamentos.	Art. 1º da Lei Estadual nº 9.787/2012.
Torna obrigatória a fixação de mapas de localização do Estado do Espírito Santo, em postos de combustíveis, nas estradas capixabas, visando orientar os cidadãos que as utilizem.	Art. 1º da Lei Estadual nº 8.865/2008.
Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos comerciais, de prestação de serviços, inclusive os oficiais, afixarem placas ou cartazes, na entrada e na recepção, com o endereço e o número do telefone do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-ES e do Grupo de Proteção ao Consumidor de jurisdição ao estabelecimento.	Art. 1º da Lei Estadual nº 9.160/2009.
Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos do comércio varejista no Estado, a afixarem, em local visível, cartaz informando a forma de pagamento adotada.	Art. 1º da Lei Estadual nº 9.926/2012, Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/1997.
Veda aos estabelecimentos comerciais a exigência de valor mínimo para compras com cartão de crédito.	Art. 1º da Lei Estadual nº 9.553/2010.
Torna obrigatória a disponibilização de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços.	Art. 1º da Lei Federal nº 12.291/2010.
O fornecedor informa em local e formato visível ao consumidor eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento (dinheiro, cheque, cartão de crédito ou débito) de pagamento utilizado.	Art. 5º-A da Lei Federal nº 10.962/04, incluído pela Lei Federal nº 13.455/2017.
Da Exibição dos Preços Praticados dos Combustíveis ao Consumidor.	Art. 18, parágrafo único, Art. 19 e Art. 20, parágrafo único da Resolução nº 41/2013; Art. 6º III, Art. 31, caput da Lei Federal nº 8.078/1990; Art. 13, I do Decreto Federal nº 2.181/1997; Art. 2º caput, Art. 3º caput, Art. 4º caput do Decreto Federal nº 5.903/2006.
Dispõe sobre a formatação dos preços de combustíveis comercializados no Estado.	Art. 1º, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.207/2014; Art. 1º, § 2º da Lei Federal nº 9.069/1995.
Torna obrigatória a divulgação pelos meios que especifica de mensagem relativa à exploração sexual e tráfico de crianças e adolescentes apontando formas para efetuar denúncias.	Art. 2º, VII, § 2º da Lei Federal nº 11.577/2007.



Dispõe sobre a emissão de documentos fiscais e o arbitramento da receita mínima para efeitos tributários, e dá outras providências.	Art. 1º, § 1º, 'b' da Lei Federal nº 8.846/1994
Afixar em lugar visível e de fácil leitura o teor dos arts. 1º a 4º da Lei Federal nº 8.846/1994, além de cartazes informativos elaborados pela Secretaria da Receita Federal.	Art. 5º da Lei Federal nº 8.846/1996
Dispõe sobre os requisitos no abastecimento de Gás Natural Veicular - GNV pelos postos de abastecimento de combustível O GOVERNADOR DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.	Art. 1º, I, II, III, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.888/2018 (com redação dada pela Lei Estadual nº 11.072/2019)
Obriga a instalação de sistema e de equipamentos para captação, tratamento e armazenamento de água da chuva em postos de serviços e abastecimento de veículos e assemelhados no Estado, e dá outras providências.	Art. 1º, parágrafo único da Lei Estadual nº 10.624/2017
Proíbe os postos de combustíveis de continuarem a abastecer os veículos, após acionada a trava automática de segurança da bomba de abastecimento.	Art. 1º e Art. 2º da Lei Estadual nº 10.393/2015
Dispõe sobre a afixação de cartazes informativos nos postos de combustíveis e nos restaurantes localizados às margens das rodovias estaduais, alertando condutores de veículos automotores sobre os riscos de dirigirem sob efeito de álcool, drogas e medicamentos.	Art. 1º da Lei Estadual nº 9.615/2011
Ficam proibidos a venda e o consumo de bebidas alcoólicas em lojas de conveniências instaladas em postos de combustíveis, localizados em área urbana, no Estado do Espírito Santo, nos horários estabelecidos entre a zero hora e as seis horas da manhã.	Art. 1º e Art. 2º da Lei Estadual nº 8.993/2008

São Paulo, 16 de março de 2020.

À

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”, na qualidade de órgão responsável pela coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a presente **CONSULTA**, nos termos do artigo 106, inciso II da Lei 8.078/90.

I. 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 dos consumidores brasileiros, os quais são o objetivo de existência de seus Associados.

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

Nesse sentido, e sempre visando a defesa dos consumidores brasileiros e a isonomia, foram apresentadas, no segundo semestre de 2019, consultas ao PROCON-SP (Doc. 02) e ao PROCON-ES (Doc. 03), com objetivo de obter desses órgãos respostas aos sete questionamentos ali formulados sobre a legalidade e a legitimidade de algumas faixas que são encontradas usualmente em diversos postos de todo país.

Sucintamente e conforme será destacado mais adiante, constam nas faixas destacadas sinais e informações que podem, a princípio, trazer certa confusão ou apenas não apresentar informações completas aos clientes.



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

Estas faixas, desenvolvidas em sua maior parte pelas próprias distribuidoras titulares das bandeiras ostentadas nos postos, além de poderem estar gerando “confusão” aos consumidores, também acarretam uma situação de “concorrência desleal”, na medida em que desviam clientes de postos que ostentam faixas com informações claras, transparentes e completas sobre os preços praticados por seu estabelecimento.

Assim, a AbriLivre utiliza-se da presente para apresentar a esta i. Secretaria os mesmos questionamentos feitos aos dois PROCONs estaduais de forma a obter, não somente os esclarecimentos necessários sobre a legalidade ou não de tais faixas, mas, especialmente, uma diretriz concreta por parte desta i. Secretaria, na qualidade de formadora de políticas públicas de defesa do consumidor, a todos os PROCONs estaduais e municipais e a todos os agentes envolvidos, postos e distribuidoras, em relação às informações que devem constar nessas faixas, assim como suas formas de exposição para que estejam em conformidade com as regras e diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

Observa-se que não se pretende com a presente Consulta retirar a liberdade dos agentes econômicos de desenvolverem diferentes formas de *marketing* e, tampouco, de impedir a criação de ações promocionais. No entanto, é fundamental que todos os agentes de mercado respeitem as regras e diretrizes do Código de Defesa do Consumidor de forma a garantir aos consumidores informações, claras, transparentes e completas, sem subterfúgios ilegais para desviar a clientela de postos concorrentes que cumprem correta e integralmente com os ditames e princípios do CDC.

Feitos esses esclarecimentos iniciais, passa-se a seguir a reproduzir a mesma **Consulta** realizada aos PROCONs de São Paulo e do Espírito Santo, com o acréscimo de alguns questionamentos adicionais, de forma que possa ser também apreciada, analisada e respondida por esta i. SENACON. Na sequência, faz-se um breve resumo das respostas apresentadas por esses dois órgãos (Docs. 04 e 05) a cada um dos questionamentos constantes na referida **Consulta**; e, ao final, apresentam-se as conclusões e dúvidas quanto às medidas que devem ser tomadas por parte desta i. Secretaria e dos PROCONs, estaduais e municipais, para impedir a exposição das faixas consideradas ilegais, pelos postos e distribuidoras, sendo estas últimas, normalmente, as responsáveis por sua elaboração e/ou confecção.

II. Do Objeto da Consulta e seus Questionamentos.

II.1 Do Arcabouço Legal sobre a Exposição de Preços em Postos de Gasolina.

Sucintamente, como é de conhecimento deste respeitável órgão, o artigo 2º do Decreto 5.093/06, que regulamenta a Lei nº 10.962/04, determina que “**os preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas**”. (Destacamos)



Além disso, especificamente em relação aos combustíveis líquidos, a Resolução ANP nº 41/13 (“RANP 41/13”) determina que:

*“Art. 18. O revendedor varejista deverá exibir os preços de todos os combustíveis automotivos comercializados no estabelecimento, para pagamento à vista, em **painel de preços**, na entrada do estabelecimento, de modo **destacado e de fácil visualização à distância**, tanto ao dia quanto à noite.*

Parágrafo único. Quando houver opção de pagamento a prazo, todos os preços deverão estar indicados no referido painel.

*Art. 19. Quando houver diferença de preço e/ou prazo de pagamento para o mesmo produto, a bomba e/ou bico fornecedor deverá ser **identificado de forma destacada e de fácil visualização com a respectiva condição, e registrar o valor total a ser pago pelo consumidor na condição escolhida**”. (Destaca-se)*

O Código de Defesa do Consumidor ainda determina em seu artigo 37, § 1º como sendo **“enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”**. (Destacamos)

II.2 Da Justificativa e Objeto da Consulta.

A AbriLivre tem sido constantemente questionada por seus Associados sobre a legalidade, em termos da legislação de defesa do consumidor, quanto à exposição dos preços, a prazo ou à vista, com e sem descontos, em letreiros e faixas constantes nas entradas de certos postos de combustíveis instalados em municípios de diversos estados do país.

A título ilustrativo, uma das faixas questionadas é aquela na qual consta o preço do combustível com desconto em um tamanho maior do que aquele sem desconto, porém quando o consumidor vai abastecer verifica que o desconto é apenas concedido em casos excepcionais, seja em um determinado dia, período ou hora, seja ainda para um determinado tipo de cartão de fidelidade ou aplicativo, conforme pode-se verificar das figuras constantes no Anexo 1.

Outro tipo de faixa que tem chamado a atenção dos Associados da AbriLivre é aquela em que o preço com desconto é exposto em tamanho maior do que o regular, bem como é baseado em um percentual, o qual somente é conhecido no momento do abastecimento e mediante a utilização de um aplicativo de “fidelização”.

Especificamente em relação às faixas de descontos dos postos da rede Ipiranga, vale notar que o regulamento de seu aplicativo, assim como dos referidos programas de fidelidade ali citados (“Abastece Aí” e “Km de Vantagens”) não estão disponibilizados no

site desta distribuidora (Doc. 04). Além disso, há uma série de reclamações de consumidores no *site* “Reclame Aqui”¹ em razão desta omissão, além de divergências existentes entre a informação constante nas faixas expostas em postos de combustíveis e o desconto efetivamente concedido após a efetivação do abastecimento².

Ou seja, essas reclamações demonstram a gravidade e extensão dos problemas consumeristas e concorrenciais que tais faixas podem estar gerando no mercado, sendo certo que, normalmente, os postos de combustíveis recebiam essas faixas da própria distribuidora Ipiranga.

Uma terceira espécie de faixa que pode trazer uma confusão aos consumidores é aquela na qual consta o preço do etanol e do diesel fora do padrão de cor normalmente utilizado pela distribuidora Raízen / Shell (Anexo 3). Note-se que recentemente também foram verificadas faixas fora do padrão da distribuidora BR. (Anexo 4)

Embora, por um lado, tenha sido noticiado na imprensa que postos de combustíveis³ e distribuidoras, como a Ipiranga⁴, já foram autuados por utilizar faixas desta natureza, há também, por outro, matéria na qual é informado que o Ministério Público de Minas Gerais⁵ já se manifestou, por exemplo, favorável a essas faixas da Rede Ipiranga (Anexo 5).

Assim, considerando que essas faixas garantem vantagens competitivas aos postos que a utilizam para atrair clientes a seus estabelecimentos, a AbriLivre e seus Associados gostariam de ter desta i. SENACON as respostas aos seguintes questionamentos relacionados à legalidade ou não dessas faixas.

II.3 Dos Questionamentos Objeto da Presente Consulta.

Diante do breve relato acima, apresentam-se abaixo os seguintes questionamentos a serem respondidos na presente Consulta por esta i. SENACON:

1) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 1 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

¹ Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/iperanga-postos/regulamento-do-app-abastece-ai-nao-disponivel_U6effAGtMW_a7Fao/>. Acessada em 28.02.2020.

² Vide, por exemplo: <https://www.reclameaqui.com.br/iperanga-postos/descontos-de-5-do-abastece-ai-lenda-urbana_jOoisc96hsEt00yb/> e <https://www.reclameaqui.com.br/iperanga-postos/abastece-ai_U_fpgj82Kv9pNb_-/>. Acessadas em 28.02.2020.

³ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-iperanga-por-propaganda-enganosa-23515387>> e <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/05/07/postos-de-combustiveis-em-sao-paulo-fazem-promocoes-irregulares.ghtml>>. Acessadas em 15.10.2019.

⁴ Vide, por exemplo: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2019/08/procon-sp-multa-a-empresa-de-combustiveis-iperanga-em-r-64-milhoes.shtml>>. Acessada em 15.10.2019.

⁵ Vide, por exemplo: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/procon-rj-notifica-dez-postos-iperanga-por-propaganda-enganosa-23515387>>. Acessada em 15.10.2019.



2) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 2 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

3) Todos os exemplos de faixas constantes no Anexo 3 e no Anexo 4 estão em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

4) Considerando as respostas aos itens 1, 2 e 3, supra, os Associados da AbriLivre que reproduzirem e/ou adotarem em seus postos de combustíveis os modelos de faixas que não forem indicadas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor correrão o risco de serem autuados por este ilustre órgão ou por qualquer outro órgão de Defesa do Consumidor (PROCONs estaduais ou municipais)?

5) Qual(is) medida(s) este ilustre órgão pretende adotar para coibir a utilização das faixas consideradas como contrárias à legislação vigente de Defesa do Consumidor?

6) Quais são os critérios utilizados por este ilustre órgão para avaliar quando uma faixa ou letreiro encontra-se ou não em conformidade com a legislação vigente de Defesa do Consumidor?

7) Considerando que algumas bandeiras têm padronizado as cores de faixas para designar o preço dos diferentes combustíveis ofertados em postos revendedores, que ostentam suas respectivas marcas, não seria oportuno que este ilustre órgão editasse, independentemente ou conjuntamente com a ANP e PROCONs, estaduais e municipais, norma padronizando as cores das faixas, seguindo sempre as estratégias de marketing de cada bandeira, e na hipótese, de ser constatada faixa fora do padrão que sejam punidos de forma conjunta tanto o posto, por utilizar faixa fora do padrão, como a própria distribuidora, por não fiscalizar adequadamente os postos de sua rede e permitir abusos por parte desses que prejudicam os consumidores? Justifica-se esta sugestão, pois, a partir de uma padronização de cores para cada tipo de combustível, o consumidor passará a ter mais uma informação clara, precisa e ostensiva sobre o preço do combustível.

Além desses questionamentos, já feitos aos PROCONs de São Paulo e Espírito Santo, acrescentam-se ainda mais cinco, conforme destacados abaixo, que servem para esclarecer as omissões ou falta de clareza nas respostas apresentadas pelos dois PROCONs, *in verbis*:

8) As faixas indicadas nos Anexos 1, 2, 3 e 4 que apresentam preços com descontos em tamanhos maiores do que aqueles “usuais”, ou cores fora do padrão adotado pela distribuidora, para designar o preço de cada



combustível comercializado, encontram-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

9) A concessão de descontos em horários ou dias específicos encontram-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

10) As faixas constantes no Anexo 1, que informam que o desconto é concedido em “horário específico”, encontram-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

11) As faixas constantes nos Anexos 1 e 2, que informam que o desconto é concedido apenas com o uso do “APP”, porém esta informação é apresentada em tamanho bem menor do que aquela do preço com desconto, encontram-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas? Em caso negativo, solicita-se a gentileza de indicar aquelas que contrariam a legislação, fundamentando o posicionamento deste ilustre órgão a respeito.

12) Qual o nível de responsabilidade da distribuidora titular da bandeira por faixas expostas por postos de sua rede que contrariam as normas e princípios consumeristas e quais medidas os consumidores podem adotar contra distribuidoras e postos que continuam agindo contrariamente a tais regramentos?

III. Das Respostas dos PROCONS de São Paulo e Espírito Santo.

III.1 Das Respostas do PROCON de São Paulo.

Conforme se pode observar pelas respostas apresentadas pelo PROCON de São Paulo aos três primeiros questionamentos constantes da presente Consulta, aquele órgão considera que *“em análise ao material apresentado pela ABRILIVRE podemos observar que há o descumprimento da norma consumerista quanto ao dever da devida informação, bem como da veracidade da publicidade ofertada”*. (Destaque no original)

Resumidamente, e em linhas gerais, as imagens das faixas e letreiros constantes nos Anexos 1 e 2, segundo o PROCON-SP: *“promovem, a longa distância, uma concepção errônea de preço ofertado dos combustíveis, induzindo os consumidores (...) a acreditar que teriam direito ao abastecimento com desconto”*.

Especificamente em relação às faixas da Ipiranga, o PROCON-SP aponta em sua resposta que:

“a oferta de desconto no abastecimento de combustíveis é destinada apenas aos clientes que aderirem ao programa de aplicativo da Rede Ipiranga, denominado ‘ABASTECE AÍ’⁶. Contudo, pelos Anúncios NÃO FICA CLARO ao cliente que, para ter o desconto no abastecimento deve, necessariamente, aderir a outro programa da rede Ipiranga, o ‘KM DE VANTAGENS’.

*A partir dessas observações é possível constatar que os anúncios em análise objetivam, primordialmente, a adesão e a fidelização de novos clientes à marca Ipiranga, sendo que a participação na promoção ofertada está **condicionada** ao cadastro e uso dos referidos aplicativos. No entanto essa condição, repise-se, não é clara para o consumidor em nenhum dos anúncios observados, havendo apenas o ‘chamado’ do cliente para abastecer com o desconto ofertado nas placas e faixas afixadas na entrada dos postos.*

*De igual forma, a mensagem nos banners e afins indicando que o usuário poderia ganhar desconto de até 5% no uso do APP é **enganosa**, pois atrai o cliente para abastecer no posto revendedor, que só toma conhecimento do efetivo percentual de desconto no momento do abastecimento, mediante cálculos, conforme a sua participação no uso dos aplicativos.*

A informação contida no anúncio de entrada no posto – ‘gasolina comum + Km Em Vantagem’ – não deixa claro ao consumidor que os descontos no abastecimento ocorrem por meio de resgate de pontos do programa ‘Km de Vantagens’, do qual o cliente, se não for usuário, terá que se cadastrar nesse aplicativo.

A promoção exposta nos anúncios analisados não é de fácil visualização para os consumidores que, estando em trânsito, acabam sendo atraídos para abastecer nos postos na expectativa de consumo – não cumprida – para aqueles que não possuem acesso aos aplicativos da rede de combustíveis Ipiranga.

A enganosidade, portanto, está caracterizada nas mensagens dispostas nas faixas e cartazes [Anexos 1 e 2], contendo informações desconexas sobre as condições da oferta.

*Não há, portanto, informações **claras, precisas e ostensivas** sobre as reais condições para a adesão do programa anunciado, que exige do consumidor várias ações: cadastramento de seus dados e fidelização junto aos postos da Rede Ipiranga, pagamento em dinheiro ou cartão de crédito, além da escolha em receber o desconto no momento de aquisição do combustível **ou***

⁶ “**APP IPIRANGA ABASTECE AÍ**: Abastece Aí é um aplicativo da Ipiranga que revoluciona a forma de abastecimento. Através do app, o cliente paga seu abastecimento na rede Ipiranga de forma rápida, segura e fácil no seu smartphone e ainda **conta com a oportunidade de utilização do Km de Vantagens para obter desconto no momento do abastecimento. Basta o consumidor ser cadastrado no programa Km de Vantagens e ter um smartphone que seja compatível como o Abastece Aí** (Android ou iOS). Disponível em: <https://portal.ipiranga/wps/poprtal/abasteceai/inicio>. Acesso em 05.11.2019 (g.n.)” (Destques no original)

em pontos de quilometragem para posterior desconto”. (Destques no original)

Observa-se, contudo, que a análise realizada pelo PROCON-SP parece ter se restringido a apenas as faixas da Ipiranga apresentadas na Consulta. Ou seja, aquele órgão teria deixado de avaliar, por exemplo, a faixa do Posto BR da Rede Duque, onde consta **o preço com desconto em tamanho bem maior do que aquele “usual”**, bem como o dizer em tamanho muito pequeno *“utilizando o APP da Rede Duque o valor é”*.

Adicionalmente, embora o i. PROCON-SP tenha citado em sua resposta a faixa que constava o dizer *“promoção válida das 00:000 as 06:00H”*, aparentemente, também deixou de emitir uma posição conclusiva sobre: (a) se a concessão de descontos em horários específicos contraria ou não o CDC; e, especialmente, (b) se a forma e tamanho da exposição desta informação na faixa encontra-se em conformidade com as regras e princípios consumeristas.

Desta forma, não restam dúvidas quanto a posição do PROCON-SP em relação à ilegalidade das faixas da Ipiranga, que trazem os descontos baseados em seu “APP”. A resposta apresentada por este i. órgão não é, contudo, clara em relação às faixas que informam:

- 1 – os preços com descontos em tamanhos maiores do que aqueles “usuais”?
- 2 – concedem os descontos em horários ou dias específicos?
- 3 – que o desconto é concedido apenas com o uso do “APP” ou “em horários ou dias específicos”, porém esta informação encontra-se em tamanho bem menor do que aquele do preço com desconto?

É ainda interessante mencionar a existência de um grande número de faixas expostas em postos de combustíveis da rede Ipiranga – e de outras distribuidoras bandeiradas, como aquelas destacadas na Consulta, sem que referidas distribuidoras ou mesmo os PROCONs tenham tomada qualquer medida para a sua retirada ou alteração. E aqui não se está sugerindo ações punitivas, mas, sim, educativas de forma que os postos e as próprias distribuidoras tenham real ciência dos problemas gerados pela exposição de tais faixas aos consumidores.

No que tange às faixas apresentadas no Anexo 3, o PROCON-SP declara expressamente que as faixas dos postos Shell costumam trazer o preço do etanol em verde e o da gasolina em vermelho. Logo, a alteração encontrada na faixa apresentada neste anexo, onde o preço do diesel é destacado na cor vermelha, induz o consumidor a erro, conforme se depreende da leitura do trecho transcrito a seguir:

“passa desapercibida pela grande maioria dos consumidores, já acostumados com a referência do anúncio em vermelho para gasolina. Essa mudança na forma, já consagrada, de propagar o preço de combustíveis, não raro, induz o consumidor em ‘erro’, já que ele acredita estar abastecendo seu carro com gasolina pelo valor anunciado na



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

faixa, sendo poucos aqueles que conferem o valor do litro do combustível na bomba, pois já viram na faixa o quanto iam pagar, sendo muito comum, no entanto, o preço da gasolina ser mais caro que o do diesel.

Assim, o consumidor, atraído pela faixa com preços baixos do combustível 'verde' (o etanol) e do 'vermelho' (que supostamente seria a gasolina) encosta na bomba e abastece com gasolina, pagando por um preço diverso do anunciado na faixa, o que só confirma o caráter enganoso da mensagem transmitida". (Destaque-se)

Conclui o PROCON-SP que:

*"Em todos os casos ora analisados (anexos 1 a 3) o revendedor, ao divulgar as mensagens capazes de confundir o consumidor quanto as verdadeiras características dos anúncios, descumpra a legislação consumerista nas hipóteses de **ausência de informação e publicidade enganosa**, nos moldes dos artigos 31 e 37, §1º, ambos da Lei 8.078/90, considerando a sua potencialidade de induzir os consumidores em erro, já que advertências feitas ao público no tocante às condições da promoção para o abastecimento foram dispostas de forma a dificultar o seu entendimento, não só pelo uso de letra minúscula, como também pela má disposição das informações e cores utilizados nos anúncios.*

A irregularidade na exibição dos preços dos combustíveis automotivos também descumpra as determinações da Agência Nacional do Petróleo – ANP, conforme a Resolução ANP nº 41, de 05/11/2013, que estabelece os requisitos necessários para a autorização do exercício da atividade de revenda varejista de combustíveis automotivos e sua regulamentação". (Destques no original)

Reitere-se que a faixa apresentada no Anexo 3 (e também aquela do Anexo 4) continuam sendo expostas pelos postos da Rede Duque, apesar de a AbriLivre já ter comunicado a Raízen / Shell, em reunião presencial realizada em 23 de outubro de 2019 sobre esse problema.

No tocante aos questionamentos 4 e 5, embora o PROCON-SP não os tenha respondido de forma expressa, pelas conclusões apresentadas no ofício recebido pela AbriLivre pode-se inferir que, de certa forma, foram respondidos por aquele órgão. No entanto, as questões 6 e 7, a princípio, deixaram de ser respondidas – pelo menos integralmente –, razão pela qual esta omissão merece ser sanada por esta i. SENACON, além é claro das correções e complementações necessárias em relação às respostas apresentadas aos demais questionamentos aqui destacados.

Reitera-se, mais uma vez, que, embora o PROCON-SP tenha instaurado procedimento administrativo contra a Distribuidora Ipiranga para averiguar a ilegalidade das faixas desenvolvidas por ela, e expostas nos postos de sua rede por sua determinação, e já tenha se manifestado contrário a elas, referida distribuidora não adotou, até o

momento, qualquer medida para retirar dos postos de sua rede tais faixas e tampouco para modificá-las com o objetivo de garantir aos consumidores o direito a informações claras, corretas, completas e ostensivas sobre seus programas de fidelidade e descontos concedidos. Também não consta no *site* da Ipiranga qualquer informação sobre o regulamento de seu aplicativo ou mesmo explicações sobre como e quando o consumidor terá acesso aos descontos e, tampouco, a forma de cálculo do desconto exposto nas faixas a partir de percentuais.

Por fim, acredita-se, pela melhor interpretação dos dispositivos do CDC e dos princípios a ele aplicados, que o consumidor deveria saber o valor do desconto ao qual terá direito antes de iniciar o abastecimento de seu veículo e, nunca, ao seu término, como ocorre atualmente, por exemplo, com o “App da Ipiranga”.

III.2 Das Respostas do PROCON do Espírito Santo.

Inicialmente, pode-se perceber pela resposta apresentada pelo PROCON do Espírito Santo que a análise ali feita foi genérica e menos aprofundada do que aquela realizada pelo PROCON-SP.

Com efeito, na seção dos Fundamentos, o PROCON-ES tratou de reportar as previsões legais aplicadas, indicando, por exemplo, que os *“preços dos produtos e serviços deverão ser informados adequadamente, de modo a garantir ao consumidor a correção, clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações prestadas”*, bem como que *“ao se utilizar de faixas para divulgação dos preços, o estabelecimento deve garantir que a informação se adeque aos moldes da legislação vigente, isto é, utilizar letras em tamanho uniforme e que as cores se destaquem dos fundos aos quais estão inseridas, em respeito à determinação dos incisos I e II do artigo 9º do Decreto Federal nº 5.903/2006”*.

Ainda nesta parte de sua resposta, o PROCON-ES ainda mencionou haver uma divergência entre a regra estabelecida no artigo 20 da RANP 41/13 e a Lei nº 9.069/95, que estabeleceu o Plano Real, no que tange ao número de casas decimais que deverá conter nos preços. Enquanto a RANP 41/13 define “três casas decimais”, referida Lei determina apenas duas para a designação do preço de um serviço ou produto.

Ao responder aos questionamentos formulados, parece, contudo, que o i. PROCON-ES foi relativamente superficial, deixando de enfrentar alguns dos pontos centrais das questões formuladas.

Ilustrativamente, no caso das faixas constantes no Anexo 1, o PROCON-ES apenas apontou que haveria a: “inexistência do ‘R\$’ nos preços expostos na segunda imagem; utilização de dígitos em tamanhos não uniformes; existência de terceiro dígito após a vírgula”, sem contudo, declarar expressamente, por exemplo, se referidas faixas estariam ou não em conformidade com a legislação vigente. No mesmo sentido, foi a resposta apresentada às faixas destacadas no Anexo 3, sendo certo que o questionamento ali formulado estaria associado, mais especificamente, a uma possível ação do posto de burlar o padrão de faixas adotado pela distribuidora Shell / Raízen.

No caso da resposta ao item 2, o PROCON-ES repetiu a resposta apresentada ao quesito 1, acrescentada do seguinte ponto: “informação insuficiente quanto aos descontos oferecidos nos abastecimentos realizados por meio do app Abastece A!”. Considerando esta informação, reitera-se, novamente, a indagação feita sobre se tais faixas seguiriam ou não as regras e princípios consumeristas; e, em caso negativo, quais as medidas que referido órgão poderia tomar contra os postos e as distribuidoras que incentivam a utilização deste tipo de faixa.

Quanto ao questionamento de número 4, o PROCON-ES apenas informou que “*se os associados da AbriLivre reproduzirem ou adotarem modelos de faixas que não foram indicadas como contrárias à legislação vigente, não estarão sujeitos às penalidades previstas na legislação*”. Nota-se, contudo, que na resposta apresentada pelo PROCON-ES não é claro se as faixas indicadas nos Anexos 1 a 3 seriam ou não “contrárias à legislação vigente”.

Quanto às medidas que poderiam ser adotadas pelo referido órgão, a resposta apresentada resume-se apenas àquelas “previstas na legislação”, sem qualquer indicação se tal órgão adotaria ou não medidas contra os postos e distribuidoras que continuassem a adotar as faixas apresentadas nos referidos Anexos 1 a 3, da Consulta.

Por fim, em relação ao último questionamento referente à possibilidade de ser definido um padrão de cores e informações a serem seguidos pelas distribuidoras e postos na divulgação de seus preços e descontos, o PROCON-ES apenas declarou que “*a Lei Complementar nº 373/2006 não traz como atribuição do PROCON-ES editar normas de maneira geral*”.

Diante dessas respostas, reitera-se, uma vez mais, a importância e necessidade iminente de esta i. SENACON analisar de forma pormenorizada os temas e questões apresentados na presente Consulta de forma a, não somente orientar os PROCONs estaduais e municipais sobre como proceder em relação a tais faixas, como, especialmente, adotar medidas educativas, junto aos postos revendedores e às distribuidoras de combustíveis, para que cessem imediatamente a utilização de faixas que contrariem as regras e princípios consumeristas, bem como que os auxiliem a criar faixas e materiais publicitários que estejam em conformidade com referidas regras e princípios.

IV. Das Conclusões e Pedido.

Em face do exposto e considerando não haver uma uniformidade de entendimento dos PROCONs estaduais consultados quanto às informações que devem constar nas faixas expostas nas testeiras dos postos de combustíveis, a AbriLivre considera essencial que, não somente esta i. Secretaria responda satisfatoriamente e de forma completa aos questionamentos apresentados na presente Consulta, como, especialmente, venha, no âmbito de sua competência de “definir e coordenar a política do Sistema Nacional de Proteção aos Consumidores”, a **(i) determinar de forma clara e transparente se referidas faixas, apresentadas nos Anexos 1 a 3 da presente Consulta, encontram-se ou não em conformidade com as regras e princípios consumeristas**, bem como **(ii)**



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

implementar políticas e ações uniformes e coordenadas com os PROCONs estaduais e municipais para, inicialmente, (a) educar os postos e distribuidoras de combustíveis sobre como devem ser divulgados os preços e descontos em faixas e letreiros e, após isso, (b) punir as distribuidoras e os postos que continuem contrariando tais regras e princípios.

Nesse sentido, faz-se mister ressaltar que muitas vezes os postos são obrigados a expor faixas e materiais publicitários desenvolvidos e/ou confeccionados pelas próprias distribuidoras titulares das marcas ostentadas por eles. Em razão desta relação contratual existente entre distribuidora e posto bandeirado é imprescindível que, na análise das questões ora postas, esta i. Secretaria verifique e aponte a existência de uma responsabilidade “*in vigilando*” e solidária da distribuidora em relação às ações dos postos que ostentam sua bandeira, de forma que, não somente os postos tenham que responder sobre eventuais irregularidades; como, ainda, as próprias distribuidoras titulares das bandeiras, que, muitas vezes, são as reais responsáveis pela confecção de faixas e letreiros que contrariam as regras e princípios consumeristas.

Assim, objetivando uma justa competitividade entre os postos e a proteção dos consumidores de combustíveis líquidos, requer-se que os questionamentos ora apresentados na presente Consulta sejam respondidos de forma clara, completa e fundamentada, bem como que sejam adotadas as eventuais medidas educativas e punitivas para se ter resguardada a defesa e proteção dos direitos dos consumidores, assim como uma concorrência legítima e leal entre distribuidoras e entre postos de combustíveis.

Nestes termos.

P. deferimento.

De São Paulo para Brasília, 04 de março de 2020.

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



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

ANEXO 1

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

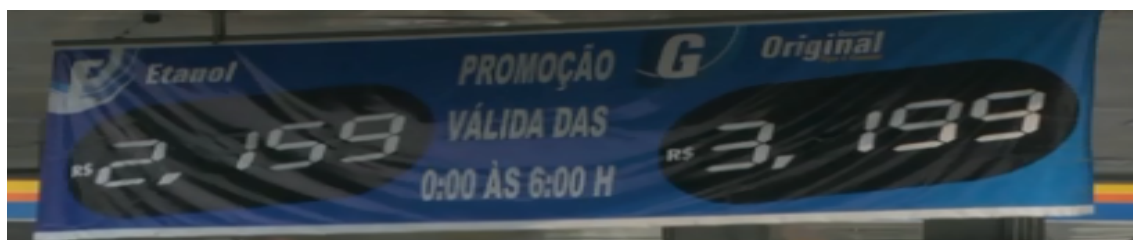




Associação Brasileira de Revendedores
de Combustíveis Independentes e Livres

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

www.abrilivre.org





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

ANEXO 2

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





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

ANEXO 3



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





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

ANEXO 4



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





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

ANEXO 5



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

O GLOBO ECONOMIA 90% OFF ASSINE AGORA BUSCAR Q ACESSE NO f t i

Procon-RJ notifica dez postos Ipiranga por propaganda enganosa

Ofertas em cartazes induzem consumidor a erro, diz entidade, pois só valem para quem tem o app da empresa

O Globo
12/03/2019 - 10:47 / Atualizado em 12/03/2019 - 16:55



f t i

RIO - Denúncias de consumidores levaram os fiscais do Procon Estadual do Rio (Procon-RJ) a notificar dez dos 15 postos de combustível Ipiranga vistoriados pelo órgão. Segundo o Procon-RJ,



G1 SÃO PAULO

Postos de combustíveis em São Paulo fazem promoções irregulares

Placas exibem preços menores do que são cobrados e desconto é só para madrugada ou em caso de venda casada; Procon diz que propaganda irregular confunde consumidor.

Por Roberto Paiva, SP1 — São Paulo
07/05/2019 13h09 · Atualizado há 9 meses



Mônica Bergamo

monica.bergamo@grupofolha.com.br



Procon-SP multa a empresa de combustíveis Ipiranga em R\$ 6,4 milhões

Segundo o órgão, a empresa estaria induzindo o consumidor ao erro



São Paulo, 10 de novembro de 2020

À

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

Ref.: Consulta Abrilivre – Faixas de preços dos postos revendedores de combustíveis.

Prezados Senhores,

Fazemos alusão à Consulta em referência, protocolada nesta i. SENACON em 16.03.2020, que trata sobre a exposição de faixas de preços pelos postos revendedores de combustíveis e os prejuízos aos consumidores finais.

Com o objetivo de auxiliar esta i. Secretaria na análise dos temas e questões apontados na referida Consulta, bem como de demonstrar sua amplitude e relevância Nacional – e não apenas Estadual e/ou Municipal –, encaminhamos anexa novas Notas Técnicas emitidas pelo PROCON-SP (Doc. 01) e PROCON-ES (Doc. 02, conjuntamente "Notas PROCONS") em relação ao tema.

Como é possível perceber pela análise dessas Notas PROCONS, ambos os órgãos declararam foram incisivos ao declarar, por exemplo, que: *“Esta prática é capaz de induzir o consumidor a erro e, portanto, reveladora de transgressão à adequada informação quanto aos preços”*.

O PROCON-ES concluiu sua análise declarando que:

“(…) os varejistas, a quem a representatividade puder alcançar, [devem s]e readequ[ar] ao cumprimento das regras sobre afixação de preços que seguem inalteradas pela neófitia tecnologia, inexistindo, repita-se, quaisquer motivos que justifiquem a conduta exemplificada nas fotografias anexados à consulta, senão o desapego deliberado aos preceitos normativos vigentes”.

Já, o PROCON-SP foi ainda mais enfático, determinando:

"a todos os distribuidores de combustível (postos de revenda) do Município de São Paulo, a imposição dos dispositivos legais acima delineados, com a imediata adequação dos informes de preço, de modo a ostentar ao consumidor de forma destacada e com fonte diferenciada, em tamanho maior, o valor de bomba e, em menor proporção, o referente à oferta ou promoção,

destarte, conferindo ao cidadão de mediana cognição, a imediata interpretação do quantum a ser despendido para a aquisição do produto, sendo que:

Os fornecedores que promovem preço vantajoso, de forma ostensiva, entretanto, DIMINUTA e limitam o benefício a dado evento (dia da semana e horários de baixo fluxo), ou à determinada categoria de consumidores e/ou afins (possuidores de aplicativos), deverão adequar a formatação da fonte, que deve ser clara e facilmente compreensível para as informações, de modo a facilitar, em primeiro plano de visualização, o preço regularmente praticado e, em segundo, a restrição, no que se refere à vantagem.

.....
a inobservância das respectivas diretrizes ensejará a instauração de procedimento administrativo contra o fornecedor infrator, que ficará sujeito às sanções previstas no artigo 56 da Lei 8.078/1990, dentre as quais pena de multa pecuniária, sem prejuízo das implicações penais previstas nos artigos 66 e 67, do mesmo Dispositivo Legal, bem como do artigo 33, § 2o do Dec. 2.181/97."

Ressalte-se, ainda, que as faixas que "induzem os consumidores a erro" não são apenas aquelas associadas aos "aplicativos" de descontos, mas também outras, conforme ilustrado na Consulta formulada a esta i. Secretaria, bem como aos PROCONs de São Paulo, Espírito Santo (vide Docs. 02 e 03 da Consulta), Sorocaba (Doc. 03) e Marília (Doc. 04).

Outrossim, conforme explicado na reunião realizada em 29.10.2020, este problema das faixas afeta consumidores e revendedores de combustíveis de municípios e estados de todo o país.

Nesse sentido, além das fotos de faixas de diferentes espécies e das notícias apresentadas na Consulta em referência quanto às ações adotadas pelos PROCONs do Rio de Janeiro e de Minas Gerais referentes às faixas "Ipiranga", estamos tentando obter junto a nossos Associados e Sindicatos parceiros fotos atualizadas de faixas afixadas em postos de outros estados da Federação.

Não obstante isso, acreditamos que os dados já apresentados até o momento sejam suficientes para demonstrar o interesse e relevância "Nacional" deste tema aos consumidores de todo o país; e, portanto, a competência desta i. SENACON para, juntamente com os PROCONs estaduais e municipais, desenvolver estudos e políticas de conscientização e resolução dessa problemática que prejudica tanto os interesses e direitos dos consumidores ao acesso claro e transparente sobre os preços dos combustíveis; como ainda de revendedores de combustíveis que seguem as normas e leis consumeristas, porém, contudo, têm sua competitividade prejudicada pelas faixas que "induzem consumidores a erro", conforme assim já declararam os PROCONs de São Paulo e Espírito Santo.



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

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Rodrigo Zingales Oller do Nascimento
Diretor Executivo da AbriLivre