

## Consumidor Direito + Grita

# Prejuízos do combustível adulterado

» YASMIM VALOIS\*

Ultimamente, proprietários de veículos têm enfrentado obstáculos na hora de abastecer, e tanto o preço quanto a qualidade dos combustíveis podem resultar em frustração. Isso porque, além da alta no valor do barril de petróleo se refletir nas bombas, casos de adulteração da gasolina e do álcool comercializados nos postos se tornaram mais frequentes.

Depois de pagarem por um produto e receberem outro, os consumidores lidam com grandes prejuízos. Alguns dos solventes usados na adulteração causam danos sérios aos veículos e podem destruir componentes do sistema de injeção de combustível.

Professor de engenharia mecânica na Universidade Católica de Brasília (UCB), Valmir Fernandes explica que, na maioria dos casos, revendedores misturam água ao combustível, mas em quantidade superior ao permitido. Apesar da adulteração, o lucro para as distribuidoras se torna irrisório, segundo ele. “A gasolina comum vendida nos postos reúne componentes químicos, mas uma das diferenças entre a de qualidade e a modificada é a porcentagem de álcool adicionada à mistura. E a fração de água também. Essa mistura de solvente, água e diversos componentes só resulta em danos”, alerta.

O professor lembra que, atualmente, o sistema de alguns modelos de veículos identifica automaticamente se o combustível é adulterado ou não. Para os demais casos, a orientação é procurar estabelecimentos de confiança. “E desconfie de preços muito baixos em comparação a outros da região. Se passar por algum problema do tipo, sempre denuncie às

autoridades. Outra recomendação é procurar postos com bandeira, pois são mais fiscalizados e, em tese, o risco de venderem produtos irregulares é menor”, ressalta Valmir.

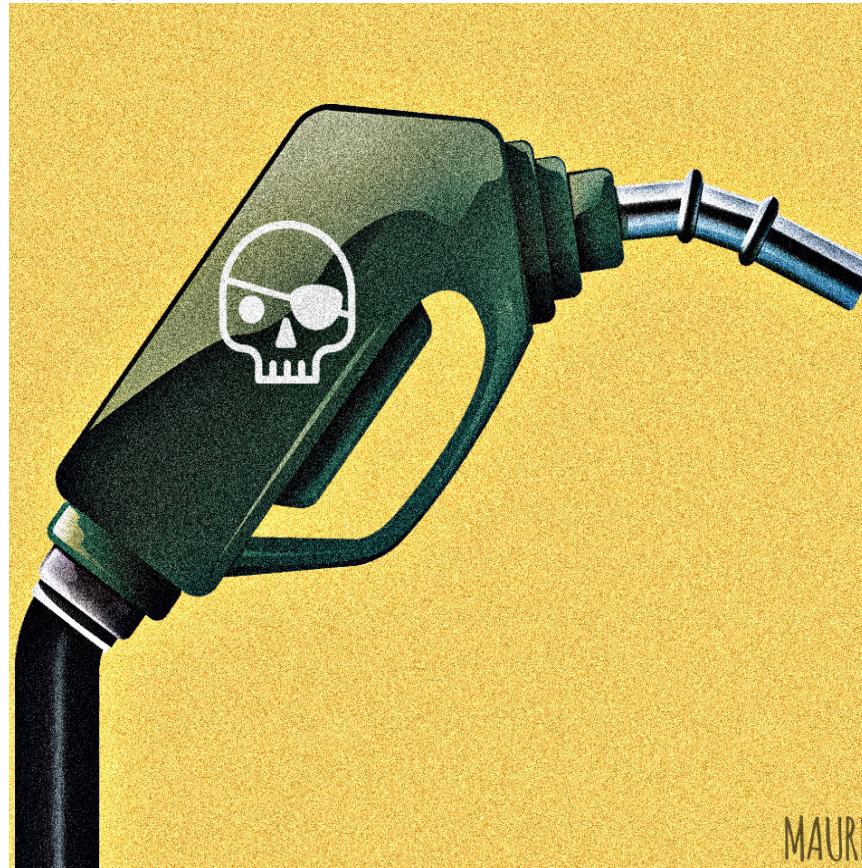
### Dor de cabeça

Nos primeiros dois meses deste ano, a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) recebeu 24 denúncias relacionadas à qualidade de combustíveis revendidos no Distrito Federal. No ano passado, das 196 registradas, 71% tinham relação com gasolina; 11% com etanol; e 4% com óleo diesel. As restantes não especificam o tipo do produto. Entre 2020 e 2021, o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) verificou aumento na quantidade de reclamações. O total subiu de 166 para 281. Uma das pessoas que enfrentou esse tipo de irregularidade foi o professor de educação física Washington da Silva, 26 anos. Atraído pelos preços baixos, ele teve uma surpresa desagradável. “Meu carro estava na reserva, e fui a um posto em Taguatinga, onde a gasolina estava muito barata. Coloquei R\$ 40. No dia seguinte, o automóvel começou a dar problema e parou de funcionar”, recorda-se o morador de Sobradinho.

O jovem acionou o seguro do veículo e, na oficina, descobriu o que aconteceu. “No momento em que o mecânico olhou o motor do carro, falou que estava em perfeito estado. Ele perguntou se a gasolina estava na reserva, e eu respondi que ainda havia combustível. Depois de esvaziarem o tanque, viram que ela estava verde e concluíram que tinha sido adulterada”, conta Washington.

Teve problemas na hora de abastecer o veículo e descobriu que pagou por um produto fraudado? Confira dicas sobre o que fazer nesse tipo de situação

Maurenilson Freire



### Reclamações

Postos de combustível denunciados no Distrito Federal

» 2017 - 210  
» 2018 - 251  
» 2019 - 228  
» 2020 - 195  
» 2021 - 196  
» 2022 - 24\*  
\*Até 28 de fevereiro 2022

Fonte: ANP

### Práticas irregulares

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê que os clientes têm direito à informação. Por isso, todo posto deve divulgar de maneira clara o preço, a composição, a quantidade disponível e a origem dos combustíveis vendidos. Também deve detalhar se o etanol ou a gasolina é mais vantajoso, em razão do preço. O teste da proveta ou da litragem para verificação da pureza do líquido precisa ser feito



**Desconfie de preços muito baixos em comparação a outros da região. Se passar por algum problema do tipo, sempre denuncie às autoridades"**

**Valmir Fernandes, professor de engenharia mecânica**

caso o motorista peça, e se houver abastecimento por engano com produto mais caro que o solicitado, o cliente tem de pagar menor valor.

Especialista em direito do consumidor, o advogado Felipe Borba instrui sobre o que fazer em caso de abastecimento com combustível adulterado. “Nessa hipótese, o ideal é pedir a um profissional certificado a elaboração de um laudo técnico que detalhe os danos causados e demonstre que eles foram provocados pelo produto fraudado”, comenta. “Com base nesse documento, é possível

### Como resolver?

Descubra o que fazer caso tenha o carro abastecido com combustível fraudado

» Peça a um profissional certificado a elaboração de laudo técnico que detalhe os danos causados e demonstre que foram provocados pelo combustível adulterado;

» A partir desse laudo, tente entrar em acordo com a pessoa responsável pelo posto antes de tomar outras providências;

» Em caso de falta de assistência por parte do estabelecimento, o cliente pode formalizar denúncia junto à ANP, ao Procon e à Polícia Civil;

» Também é possível entrar com pedido de indenização na Justiça. Para todos os casos, é importante guardar a nota fiscal ou o comprovante de pagamento como prova do atendimento.

tentar entrar em acordo com o representante do posto antes de tomar outras providências.”

Se houver falta de assistência por parte da rede que vendeu o combustível, a orientação é formalizar denúncia junto à ANP, ao Procon e à Polícia Civil, bem como procurar um advogado de confiança e especialista no assunto que protocole um pedido judicial de indenização. O consumidor não pode se esquecer de guardar a nota fiscal ou o comprovante de pagamento, pois deverá comprovar que recebeu atendimento no estabelecimento denunciado.

**\*Estagiária sob a supervisão de Jéssica Eufrásio**

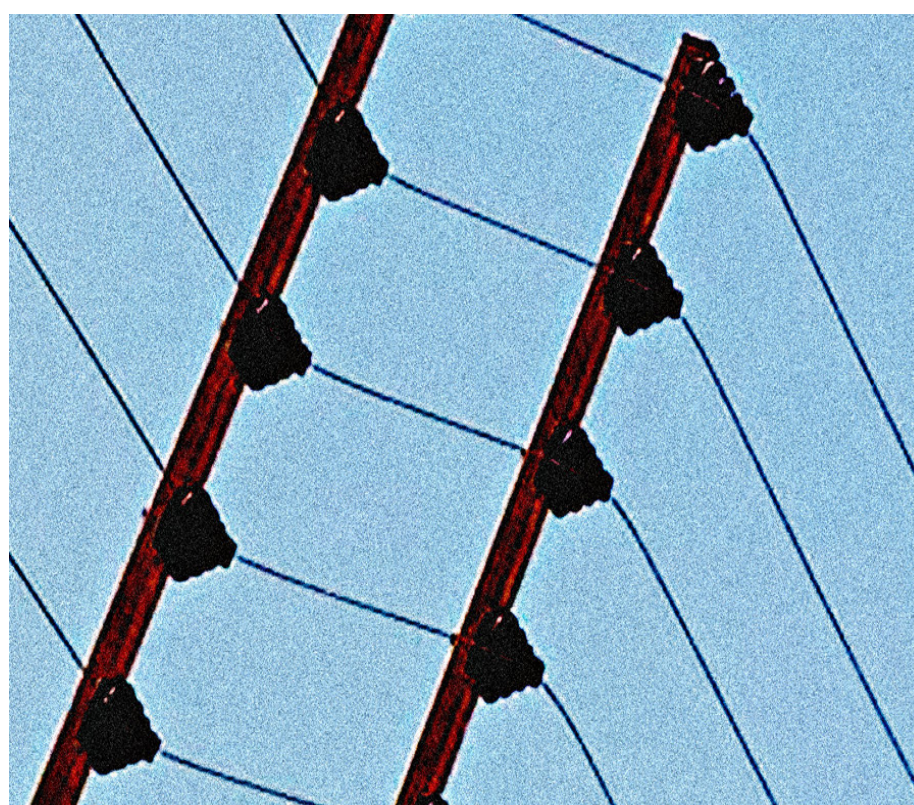
## »CLUBE IP BRASÍLIA SERVIÇO NÃO FINALIZADO

**Renata Gomes**  
Sobradinho

A empreendedora Renata Gomes, 39 anos, teve problemas ao contratar a Clube IP Brasília Segurança e Telecomunicação para pedir a instalação de cerca elétrica, de sistema de alarmes, além de câmeras em casa. A consumidora relata que pagou pelo serviço, mas o profissional que a visitou informou que teria de voltar em outra ocasião para finalizar o trabalho. No entanto, a empresa não enviou ninguém para terminar. “Por inocência, fiz o pagamento adiantado, de quase 90% do total. O técnico disse que voltaria para concluir tudo, com as câmeras e o restante do material. Mas não voltou, nem atendeu as minhas ligações ou respondeu às mensagens. Entrei em contato muitas vezes, mas não tive retorno”, reclama a moradora de Sobradinho.

### Resposta da empresa

Responsável pela Clube IP Brasília, Douglas Neres informou que não concluiu o atendimento porque viajou para fora do Distrito Federal, devido a problemas de saúde. O técnico disse que ficou doente, que trocou de celular e que voltou a usar o aparelho recentemente. Por fim, comprometeu-se a conversar com a consumidora nesta semana pós-carnaval.



### Comentário da consumidora

*Sinto que essa foi apenas uma desculpa sem fundamento, que me deixou com mais dúvidas sobre a finalização do serviço. Se ele estivesse realmente doente, bastava responder a qualquer uma das várias mensagens que envie. A desculpa de que perdeu meu contato é outra inverdade contada por esse senhor.*

## »MERCADO PAGO

## NOME NO SPC INDEVIDAMENTE

**Rafael Bessa da Silva**  
São Sebastião

O técnico Rafael Bessa da Silva, 27 anos, está com uma dívida indevida em aberto no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), devido a uma compra na plataforma Mercado Pago. O morador de São Sebastião comenta que quitou o débito, mas continua com o nome irregular no banco de dados. “Deixei de comprar meu apartamento por causa deles”, indigna-se. O consumidor acrescenta que ligou para as duas companhias e pediu o ajuste da situação, mas não teve sucesso.

### Resposta da empresa

A equipe do Mercado Pago comunicou que pediu a baixa da negativação do nome do cliente junto ao órgão de proteção ao crédito e que o cadastro dele não está mais nessa condição.

### Comentário do consumidor

*Muito bom. Agora, até minha pontuação (de crédito) está aumentando. Pensei que eles não resolveriam nunca, porque tem muito tempo que brigo com eles por isso.*

## RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1112

### Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852