

## **MPPR apresenta orientações sobre direitos relacionados ao consumo**

### **Consumidor**

Postado em: 15/03/2019

O Dia Mundial do Consumidor é comemorado em 15 de março. A partir da instituição dessa data, passou-se a dar mais atenção aos direitos à segurança e à informação e aos direitos de escolha e de ser ouvido, como prerrogativas primordiais do consumidor. Aproveitando a data, o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica apresenta algumas orientações para os consumidores, indicando caminhos para a busca de soluções em caso de violações dos direitos do consumidor.

**Plataforma pública** - Para auxiliar os consumidores a resolverem suas reclamações diretamente com o fornecedor, o governo mantém a plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), um projeto da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). O uso da plataforma [consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) é gratuito e promove a interação direta entre consumidor e fornecedor no mercado de consumo. Para registrar reclamação na plataforma, basta o consumidor verificar se a empresa reclamada é participante na plataforma, cadastrar seus dados pessoais e inserir sua reclamação, que terá o prazo de dez dias para ser visualizada e respondida pela empresa. Após a resposta do fornecedor, o consumidor poderá avaliar se a reclamação foi resolvida ou não e atribuir uma nota de satisfação. Os índices de solução das reclamações na plataforma ultrapassam 80%.

**Consumidor Vencedor** - Outra plataforma importante para salvaguardar os direitos do consumidor é a plataforma Consumidor Vencedor, na qual são lançadas todas as vitórias e conquistas judiciais e extrajudiciais do consumidor pelo Ministério Público, em caráter nacional, abrangendo sentenças emitidas em ações coletivas, termos de ajustamento de conduta firmados e decisões liminares vigentes favoráveis ao consumidor. A pesquisa se dá por meio do uso de palavras-chave, podendo se restringir ao âmbito estadual (<http://pr.consumidorvencedor.mp.br/>), e possibilita o acesso ao documento cadastrado e eventual denúncia de descumprimento. Em breve será lançado também um aplicativo do Consumidor Vencedor para uso em dispositivos móveis.

**A quem recorrer** - No caso de violação de seus direitos, o consumidor pode, na sua comarca, procurar o Procon ou as Delegacias de Polícia. Além disso, no caso de demandas de interesse coletivo, pode recorrer à Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor. Denúncias de interesse coletivo também podem ser registradas no site do Ministério Público do Paraná, direcionadas ao Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor e da Ordem Econômica: [www.consumidor.mppr.mp.br](http://www.consumidor.mppr.mp.br), ou ainda pelo telefone (41) 3250-8782. O órgão dará o encaminhamento devido a cada caso.

**COMBUSTÍVEIS E GLP** O Caop do Consumidor lembra alguns pontos importantes, extraídos do site da Agência Nacional de Petróleo, sobre o comércio de combustíveis e de gás liquefeito de petróleo (FLP), temas que originam muitas demandas relacionadas aos direitos do consumidor. Veja a seguir.

**COMBUSTÍVEIS Tabela** - Combustível não tem preço tabelado, nem há autorização de reajuste. A ANP realiza pesquisa semanal de preços ([www.anp.gov.br/preço](http://www.anp.gov.br/preço)).

**Preço** - O preço a ser pago é aquele exibido na entrada dos postos, em painéis de informação, que deve corresponder ao que consta na bomba.

**Origem** - A origem do combustível deve ser informada ao consumidor. Há postos vinculados a uma bandeira específica (Shell, Ipiranga, Petrobras BR, Potencial etc.) e outros chamados de "bandeira branca". Mesmo estes postos têm a obrigação de informar qual distribuidora forneceu o combustível.

Além disso, o posto deve informar expressamente se o combustível (gasolina, etanol ou diesel) é aditivado. Etanol hidratado - O etanol adequado para os motores deve guardar teor alcoólico entre 92,5% e 95,4%, no caso de etanol comum, ou, entre 95,5% e 97,7%, para o premium. A conferência pode ser feita por meio do termodensímetro, equipamento que deve estar afixado obrigatoriamente nas bombas de etanol. O nível indicado pela linha vermelha, que precisa estar no centro do densímetro, não pode estar acima da linha do etanol, e, para estar puro ou isento de impurezas, não deve ter coloração laranja ou azul. Certificação - As bombas devem estar certificadas e aferidas pelo Inmetro ou pelo Ipem. Teste de proveta - O teste de proveta pode ser solicitado pelo consumidor, para medir a percentagem do etanol anidro misturado na gasolina (detalhes do teste estão disponíveis em [www.anp.gov.br/perguntas-frquentes](http://www.anp.gov.br/perguntas-frquentes), no link Qualidade dos Combustíveis). Venda casada e limitação de quantidade - O posto não pode impor "venda casada" (fornecimento de combustível condicionada à aquisição de outro produto ou serviço), nem limitar a quantidade ou se recusar a realizar os testes solicitados. Nota fiscal - Deve-se exigir sempre a nota fiscal para provar onde foi adquirido o combustível. Irregularidades - Havendo alguma irregularidade, deve-se informar a ANP ou as autoridades locais (Procon, Polícia, Ministério Público). Os contatos da ANP constam das bombas de combustíveis.

**GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO** Local da venda - Para garantir a segurança do consumidor, a compra de botijão de gás deve se dar em revendedor autorizado pela ANP. Deve-se ter cautela quanto a entregadores sem identificação da distribuidora e também com botijões empilhados em calçadas, amarrados em postes ou depositados em locais sem sinalização. Venda autorizada - O revendedor autorizado não pode vender outros produtos na área de armazenamento. Pode, porém, trabalhar com botijões de várias distribuidoras. A ANP disponibiliza lista de vendas autorizadas, afixada em quadro de avisos (que pode ser consultada em <http://revendaglp.anp.gov.br> ou pelo telefone 0800 970 0267). Entrega em casa - O revendedor autorizado (com identificação e telefone no caminhão ou veículo) não é obrigado a ter balança para pesagem. Botijão danificado - Não se deve aceitar botijão amassado, danificado ou enferrujado. Os botijões que ainda não passaram por requalificação têm prazo máximo de uso de 15 anos. Os já requalificados têm uma espécie de "ferradura" em volta da válvula informando o ano presente ou futuro de uso. Se essa informação for de anos anteriores, o produto não deve ser aceito, pois está vencido. Peso - O revendedor autorizado deve ter balança para pesagem no local de venda, certificada pelo Inmetro. Troca de botijão vazio pelo cheio - Na venda de um botijão cheio, o estabelecimento é obrigado a aceitar em troca botijões vazios de qualquer marca, mesmo que estejam amassados ou enferrujados. Já o consumidor só deve aceitar botijão cheio em bom estado (nem amassado, nem enferrujado). Nota fiscal - Deve sempre ser exigida (e devidamente guardada) a nota fiscal para amparo no caso de eventual reclamação. Evitar acidentes - Para evitar acidentes, deve-se primar por uma boa instalação do botijão, com mangueira e regulador de gás dentro do prazo de validade - de preferência, novos. Para instalar o botijão, só se deve utilizar as mãos. Nunca se deve virar de cabeça para baixo, deitar, bater, rolar, deixar cair, ficar em cima ou danificar o botijão. Não deve haver cigarros ou chamas por perto na hora de trocar o botijão. Toda vez que for instalado um novo botijão, deve ser feito o teste de vazamento: passar em torno da válvula do botijão uma esponja ensaboada para verificar a ocorrência de bolhas de espuma. Se houver desconfiância de vazamento, deve ser fechado o registro (regulador) do gás, retirando-se pessoas e animais do local, acionando-se de imediato o Corpo de Bombeiros. Nunca se deve usar fogo para testar vazamento. Se houver problema com o botijão, deve-se reclamar com o revendedor - ele é obrigado a prestar assistência técnica. Guarda e uso de botijões - Não podem ser guardados mais que cinco botijões em casa. Os botijões devem ser armazenados em local ventilado, protegido da chuva, do sol e da umidade. Deve-se evitar manter aparelhos elétricos próximos, pois há risco de faísca. Não se deve deixar o botijão a menos de 1,5 m de ralos, caixas de gorduras e rede de esgoto, pois a tendência é de que o gás, mais pesado que o ar, penetre nesses locais, havendo risco de explosão. A

mangueira não deve ser encostada ou colocada por trás do fogão, já que o seu aquecimento pode provocar incêndio. Preços - Os preços são livres, não há tabelamento dos botijões. O preço deve ser informado em local visível da revenda. A ANP disponibiliza, a cada semana, pesquisas com preços em sua página na internet: [www.anp.gov.br/preco](http://www.anp.gov.br/preco). Irregularidades - Havendo irregularidade, esta deve ser informada à ANP (pelo telefone 0800 970 0267 ou pelo Fale Conosco em [www.anp.gov.br/fale-conosco](http://www.anp.gov.br/fale-conosco)) ou às autoridades locais (Procon, Polícia, MP). Informações para a imprensa:

Assessoria de Comunicação  
(41) 3250-4249