

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA**  
**INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON/ES**

---

Vitória (ES), 21 de outubro de 2020.

**OFÍCIO Nº 02/GEFIS/DIFIS/PROCON-ES**

Ref.: Consulta SINDIPOSTOS.

Através do presente, informamos que a consulta formulada em 02/10/2020 pelo Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo do Espírito Santo, em relação afixação de preços na rede varejista revendedora de combustíveis, foi respondida em despacho da Gerência de Fiscalização do PROCON/ES, conforme documento que segue em anexo e integra este ofício para efeitos de conhecimento. Solicitamos esforços deste ínclito Sindicato na conscientização dos seus representados no cumprimento das normas consumeristas em relação ao tema, conforme consta do despacho.

Solicito, outrossim, a confirmação de recebimento (do e-mail), bem assim a juntada de documentos a fim de regularizar representação da consulta, conforme prazo fixado no despacho.

Atenciosamente,

  
Álvaro Araújo Valentim  
Diretoria de Fiscalização – PROCON/ES

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA**  
**INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON/ES**

---

**GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO**

**CONSULENTE:** Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo do ES.  
**ASSUNTO:** Dúvidas sobre afixação de preços de combustíveis.

**DESPACHO**

*Representatividade do SINDIPOSTOS/ES. Questão de abrangência Estadual. Nova tecnologia de pagamento utilizada também no mercado varejista de combustíveis.*

*Suscitação de dúvida pela entidade sindical quanto à afixação de preços de combustíveis nos postos de combustíveis varejistas no âmbito do Estado do Espírito Santo frente a nova tecnologia.*

*Ausência de vácuo normativo. Arcabouço normativo em vigor capaz de regulamentar suficientemente a questão. Vedação de induzimento do consumidor a erro na afixação e exposição de preços. Necessidade de obediência à boa-fé objetiva (comportamental). Dever de informação ostensiva, clara e precisa. Código de Defesa do Consumidor e Regulamentação da Agência Reguladora.*

Cuida-se de petição manejada pelo Sindicato do Comércio Varejista de Derivados de Petróleo do Estado do Espírito Santo (SINDIPOSTOS/ES) no qual externa a esta autarquia preocupação em relação a forma pela qual vêm sendo expostos os preços de combustíveis por alguns revendedores varejistas em razão de nova plataforma tecnológica de aplicativo de pagamento disponibilizada no mercado de consumo, o que, no seu entender, demanda orientação técnica visando a satisfação do caráter educativo na consecução das atividades exercidas pelos seus representados.

A questão formalizada através de petição, protocolada na data de 02/10/2020, subscrita pelo ilustre representante legal, traz alguns pontos de preocupação, conforme abaixo reproduzidos na parte que interessa, *verbis*:

*"Nesta linha, em razão das inovações tecnológicas e necessidades mercadológicas, diversas empresas no mercado criam aplicativos (apps) de pagamento e recebimento online, que podem ser utilizados em diversas plataformas, estabelecimentos e até mesmo entre pessoas físicas.*

*Um dos grandes chamativos de tais apps para os consumidores, é o denominado cashback, que, em síntese, constitui um programa de recompensa por reembolso, ou seja, um incentivo operado por empresas em que uma porcentagem do valor gasto é devolvida ao titular da conta.*

*Assim, o consumidor paga uma quantia, mas recebe para gastar em outras compras, com o mesmo app, uma porcentagem deste valor gasto.*

*Como o mercado de combustíveis não iria ficar imune a estas novidades, algumas distribuidoras criaram seus próprios aplicativos; ao passo que outras aderiram a aplicativos já existentes. E os postos revendedores, por estarem ligados a tais distribuidoras, acabam por ter que operar com tais aplicativos".*

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA**  
**INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON/ES**

---

Atenta a introdução da nova plataforma de pagamento no mercado de consumo e, como se vê, receosa de possíveis quiçá inoportunas modificações comportamentais dos fornecedores na afixação dos preços de combustíveis, preocupou-se e insurgiu-se o SINDIPOSTOS/ES, é bom frisar, de forma justificada e pertinente, na atuação em prol dos seus representados. Penso que, embora insurja-se na defesa de interesses dos representados, a atuação do consulente na orientação deles poderá trazer significativos benefícios diretos aos consumidores na concretização substancial dos seus direitos básicos no que toca ao respeito à informação de preços nos postos de combustíveis, considerado o rápido acesso e o poder de persuasão que exerce o ora consulente na atividade sobre a qual tem ampla representatividade.

De fato, houve modificação comportamental na afixação de preços pelos fornecedores varejistas de combustíveis, a exemplo das fotografias anexadas pela consulente, dando conta da forma pela qual estão sendo os consumidores capixabas informados nos postos de combustíveis dos supostos benefícios trazidos pelos aplicativos de pagamento e recebimento, através dos quais os consumidores que a eles aderem e deles se utilizam recebem, posteriormente a adesão e utilização, promessa de vantagem consubstanciada na ulterior restituição de determinado percentual do valor pago no abastecimento.

Desde já registro que não está aqui em jogo a análise do aplicativo em si, não sendo isto tratado neste despacho. O presente despacho está adstrito - sob o enfoque da atuação desta gerência - a questão da afixação de preços dos combustíveis pelos revendedores varejistas nos postos de combustíveis a partir da utilização do aplicativo. Nesta esteira, o Código de Defesa do Consumidor elenca como um dos direitos básicos do consumidor a informação clara e adequada sobre os diferentes produtos e serviços, qualidade e preço, bem assim a proteção contra publicidades enganosas, abusivas ou desleais, vale dizer, que de qualquer modo sejam vocacionadas a confundir o consumidor.

Sem digressões desnecessárias, é certo que o CDC não admite veiculação de preços que de qualquer modo possam induzir o consumidor a erro ou sejam capazes de gerar dúvidas na sua escolha. Além disto, preocupada com o propósito informativo no seguimento varejista de combustíveis, a própria Agência Reguladora respectiva, de forma complementar e bem elucidativa, trouxe regulamentação específica quanto à afixação de preços de combustíveis, visando uniformizar a nível nacional a questão da exposição dos preços nos revendedores de combustíveis varejistas.

Contudo, após a implementação e utilização dos aplicativos referidos na rede varejista de combustíveis, sejam eles vinculados ou próprios das distribuidoras ou não, fato incontroverso é que alguns dos revendedores varejistas passaram a atrair os consumidores afixando em letras garrafais e destacadas não os valores praticados nas bombas para pagamento em dinheiro ou demais formas convencionais, mas sim os valores após incidente o desconto respectivo decorrente da adesão e utilização do aplicativo de pagamento, conforme elucidativamente demonstra as fotografias anexadas pelo próprio consulente, vale dizer: exemplos do que não deve ser feito.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA**  
**INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON/ES**

---

Esta prática é capaz de induzir o consumidor a erro e, portanto, reveladora de transgressão à adequada informação quanto aos preços. Ou seja: alguns fornecedores infelizmente estão ignorando regulamentação informativa, tanto aquela geral trazida pelo CDC quanto aquela específica trazida pela Agência Reguladora, como se a implementação da tecnologia por aplicativos tivesse alguma influência ou chancelasse a inobservância das regras de exposição de preços que deve ser clara e precisa.

Destarte, não há qualquer vácuo normativo capaz de atrair as regras de integração. O arcabouço normativo em vigor sobre o qual escora-se esta gerência de fiscalização nas ações fiscalizatórias regula suficientemente a questão. A implementação da utilização dos aplicativos é irrelevante ou, em outras palavras, não tem aptidão para justificar a conduta de alguns varejistas, não comprometendo nem alterando em nada as regras vigentes em relação aos preços de combustíveis de modo que devem continuar sendo afixados adequadamente, seguindo-se, a toda evidência, os critérios pré-estabelecidos pela Agência Reguladora – ANP (Resolução 41/2013) e demais regras consumeristas das quais têm (ou deveriam ter) conhecimento.

Ademais, os fornecedores estão vinculados à boa-fé objetiva, aí incluindo comportamento condizente às balizas traçadas pelo ordenamento vigente aplicável.

Não é demais lembrar que isto não afasta, ao menos a princípio, a possibilidade de que os revendedores varejistas implementem a tecnologia trazida pelos aplicativos de pagamento e recebimento, porquanto trata-se de uma tendência tecnológica de um serviço à disposição de quem a ele quiser aderir e, como tal, deve ser adequadamente informado de que está à disposição do consumidor.

Os revendedores varejistas cuja adesão à tecnologia manifestarem deverão informar de forma ostensiva, clara e precisa, através de cartazes e banners, que dispõem do serviço de aplicativo, identificando-o, e poderão informar o percentual de dinheiro de volta (significado da expressão cashback) incidente sobre o preço do combustível a partir do uso dele, mas em hipótese alguma substituir as regras vigentes e aplicáveis em relação a informação e afixação de preços de combustíveis pela afixação de placas e cartazes estampando os preços já após a incidência do percentual de desconto.

Consumidores devem ser atraídos pela informação e não pela distração fomentada por indução.

Ressalva-se que as orientações aqui consignadas não estão imunes nem são imutáveis à eventuais posteriores inovações legislativas ou regulamentações a níveis estadual ou federal que inaugurem critérios padronizadores relacionados ao modo informacional de fornecimento do serviço e nem mesmo à novas orientações supervenientes de modo que acaso sobrevenham qualquer das hipóteses, recomenda-se sejam elas observadas.

Por derradeiro, aproveitando-nos da representatividade do SINDIPOSTOS e cumprindo o viés orientador, considerada sobretudo a bem-vinda representatividade do consulente na pavimentação de um canal que faça ecoar de ponta a

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA**  
**INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON/ES**

---

ponta orientações de posturas construtivas em prol da coletividade de consumidores na irrestrita obediência à legislação regente, sugerimos sejam os varejistas, a quem a representatividade puder alcançar, que readequem-se ao cumprimento das regras sobre afiação de preços que seguem inalteradas pela neófito tecnologia, inexistindo, repita-se, quaisquer motivos que justifiquem a conduta exemplificada nas fotografias anexados à consulta, senão o desapego deliberado aos preceitos normativos vigentes.

É como se posiciona esta Gerência de Fiscalização.

Sugiro a assessoria da Diretoria Executiva que, se possível, comunique a fiscalização de PROCONS Municipais no âmbito do Estado do Espírito Santo do teor deste despacho a fim de conferir maior amplitude e integração nas ações fiscalizatórias, já que é bem possível que a situação ora abordada esteja sendo ou venha a ser replicada não só na região metropolitana, mas também nos varejistas revendedores de combustíveis estabelecidos no interior do Estado.

Prazo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento, para que os representados eventualmente infringentes promovam as readequações, a partir do qual serão retomadas as ações fiscalizatórias repressivas por esta autarquia estadual em relação à situação discorrida.

O consulente deverá apresentar os atos constitutivos, capazes de identificar e atestar a investidura do ilustre signatário do petição protocolado em 02/10/2020, no prazo de 2 (dois) dias corridos.

Após submetido ao crivo do Senhor Diretor Executivo para ratificação, encaminhe-se o presente despacho ao consulente (se possível, por e-mail e solicitando-se confirmação de recebimento).

Vitória (ES), 19 de outubro de 2020.

Atenciosamente,

João Paulo Cardoso Cordeiro  
Gerência de Fiscalização - PROCON/ES

