

COMBUSTÍVEIS LÍQUIDOS

GASOLINA, ETANOL E DIESEL

10

**ORIENTAÇÕES
PARA GARANTIR
SEUS DIREITOS
AO ABASTECER**



anp
Agência Nacional
do Petróleo,
Gás Natural e Biocombustíveis

Você sabe que a ANP fiscaliza o abastecimento nacional e a qualidade dos combustíveis brasileiros. O que você talvez não saiba é que sua participação é essencial nessa tarefa: você, consumidor, é o melhor parceiro da ANP nas iniciativas pela qualidade do combustível comercializado no Brasil.

CONFIRA AS DICAS PARA FAZER VALER SEUS DIREITOS AO ABASTECER.

1 FIQUE SABENDO: COMBUSTÍVEIS NÃO TÊM PREÇO TABELADO

Desde 2002, não há qualquer tipo de tabelamento, valores máximos ou mínimos, nem autorização prévia da ANP para reajustes. Para orientar sua compra, consulte a pesquisa semanal de preços da ANP na internet

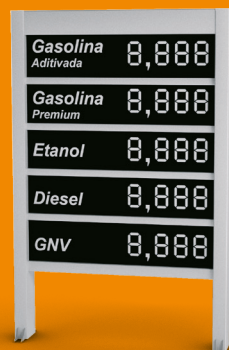
(www.gov.br/anp/pt-br/assuntos/precos-e-defesa-da-concorrenca/precos).



2 PAGUE PELO QUE VÊ

Preço é item importante na decisão de compra. Por isso, a ANP exige que o posto exiba os preços dos combustíveis bem visíveis em painel, logo na entrada, dia e noite. O preço de um combustível exibido no painel deve ser igual ao cobrado na bomba. Cuidado com as falsas promoções.

Segundo o Decreto 10.634/2021, os postos devem informar os valores estimados de tributos das mercadorias e serviços em painel afixado em local visível do estabelecimento, assim como os descontos relativos ao uso de aplicativos.



3 CONFIRA A ORIGEM DO COMBUSTÍVEL

O posto deve informar claramente de onde vêm seus produtos. Os postos de bandeira branca (sem distribuidora exclusiva) têm que informar – em cada bomba – qual distribuidora forneceu o combustível. Quando a gasolina, o etanol ou o diesel forem aditivados, o posto deve expor claramente essa informação na bomba de combustível.

4 FIQUE DE OLHO NO ETANOL HIDRATADO

O etanol adequado para motores deve ter teor alcoólico entre 92,5% e 95,4%. Ou, no caso do etanol premium, ter entre 95,5% e 97,7%. Mas como você pode conferir essa especificação? Simples: consulte o termodensímetro, equipamento obrigatório que deve estar fixado nas bombas de etanol. Observe o nível indicado pela linha vermelha, que precisa estar no centro do densímetro – não pode estar acima da linha do etanol. Observe também se o etanol está límpido, isento de impurezas e sem coloração laranja ou azul. Caso você constate situação diferente, entre em contato com a ANP: **0800 970 0267**.



5 VERIFIQUE A CERTIFICAÇÃO DA BOMBA

Os equipamentos medidores (bomba medidora para combustíveis líquidos ou dispenser para GNV) de todos os postos devem – obrigatoriamente – estar aferidos e certificados pelo Inmetro ou por instituição por ele credenciada.



6 PEÇA O TESTE DA PROVETA

Se você suspeitar da qualidade de uma gasolina, pode e deve pedir no posto que seja feito, na hora, o “teste da proveta”, que mede a porcentagem de etanol anidro misturado à gasolina.

Conheça os detalhes do teste em

www.gov.br/anp/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes, no link Qualidade dos Combustíveis.

7 NÃO CAIA NO “GOLPE DA BOMBA BAIXA”

Exija o teste de volume: caso desconfie que a quantidade de combustível abastecida no tanque do carro é menor do que a registrada na bomba, peça ao posto para testar o equipamento na sua frente. No teste, o representante do posto deve utilizar medida-padrão de 20 litros aferida e lacrada pelo Inmetro. A diferença máxima permitida é de até 100ml para mais e até 60 ml para menos. Se a quantidade estiver abaixo de 60ml, você pode estar sendo alvo do chamado “golpe da bomba baixa”.

DENUNCIE À ANP.



8 SAIBA QUE O POSTO NÃO PODE:

- Vender combustível impondo a condição de que o cliente compre outro produto ou serviço. Isso é “venda casada”, proibida por lei.
- Limitar a quantidade de combustível que vende a cada cliente.
- Recusar a realização de testes previstos na legislação, quando solicitados pelo consumidor (exemplo: teste de volume, teste da proveta).

9 EXIJA SEMPRE A NOTA FISCAL

E não deixe de guardá-la! A nota fiscal é a prova de que você comprou o combustível naquele posto.

10 CASO SUSPEITE DE IRREGULARIDADE...

Informe o ocorrido à ANP, pela internet (www.gov.br/anp/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco) ou pelo telefone **0800 970 0267** (ligação gratuita). Para registrar sua manifestação, quanto mais informações você tiver sobre o posto – como CNPJ, razão social, endereço e distribuidora –, melhor. Estas informações constam em adesivos aplicados nas bombas e no quadro de avisos do posto de combustíveis.



**COMBUSTÍVEIS: QUANDO VOCÊ TAMBÉM
FISCALIZA, O BRASIL ANDA MELHOR.**

