

6º CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM PETRÓLEO E GÁS



TÍTULO DO TRABALHO:

Responsabilidade civil dos fornecedores de combustíveis por vício na prestação de serviço

AUTORES:

Aline Virgínia Medeiros Nelson e Sergio Alexandre de Moraes Braga Júnior

INSTITUIÇÃO:

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Este Trabalho foi preparado para apresentação no 6º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Petróleo e Gás- 6º PDPETRO, realizado pela Associação Brasileira de P&D em Petróleo e Gás-ABPG, no período de 09 a 13 de outubro de 2011, em Florianópolis-SC. Esse Trabalho foi selecionado pelo Comitê Científico do evento para apresentação, seguindo as informações contidas no documento submetido pelo(s) autor(es). O conteúdo do Trabalho, como apresentado, não foi revisado pela ABPG. Os organizadores não irão traduzir ou corrigir os textos recebidos. O material conforme, apresentado, não necessariamente reflete as opiniões da Associação Brasileira de P&D em Petróleo e Gás. O(s) autor(es) tem conhecimento e aprovação de que este Trabalho seja publicado nos Anais do 6º PDPETRO.

RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES DE COMBUSTÍVEIS POR VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Abstract

It is known that the gas stations dealers do carry out services integrant the supply chain of oil. These services should be provided in accordance with safety standards and should meet the legitimate expectations of the consumer. Bearing in mind that fuel suppliers respond in an objective and caring for damage caused by poor service provision, this paper seeks, through a literature search, involving legislation, jurisprudence and doctrine, examine the issue of civil liability, identifying key aspects of the obligation to indemnify and of the ways to repair the damage to consumer by service providers in the fuel branch. Thus, the final aim is to contribute to improve the market through its economic agents. With knowledge, the supplier can deliver services adequately, assuming consumer protection, and that solidify the Brazilian constitutional economic order.

Keywords: Fuel Market, Civil Responsibility, Consumer Law.

Introdução

Introdutoriamente, para melhor compreensão do assunto, é preciso expor a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que almeja desempenhar alguma atividade no mercado consumerista adquire a obrigação de responder por eventuais vícios nos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa - o que se configura como responsabilidade objetiva. O dever está intrinsecamente ligado ao critério de lealdade e à obediência às normas técnicas e de segurança, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessa oferta¹.

Ao contrário do Código Civil, que equiparou os institutos de defeito e vício, quando tratou da matéria de vícios redibitórios, o Código de Defesa do Consumidor fez a distinção destes, inclusive determinando conseqüências diversas para cada um deles: o defeito, sendo muito mais grave do que o vício (artigo 18 a 20 do CDC), gera responsabilidade por acidentes de consumo (art. 12 e 14 do CDC).

Importante esclarecer, assim que, ao contrário do fato no serviço, no vício inexistência potencialidade danosa, não há riscos nem à saúde nem à segurança do consumidor, o que significa dizer que o problema da má prestação de serviço não ultrapassa a sua respectiva esfera para atingir a integridade físico-psicológica do consumidor.

Realizada essa distinção entre fato e vício, aponta-se o corte epistemológico realizado neste trabalho, que passará a analisar tão somente a responsabilização civil dos fornecedores de combustíveis decorrente de danos provocados por vício de qualidade e de quantidade na prestação de serviço. Portanto, também não é objeto deste trabalho a explanação sobre vícios de produtos², cuja menção poderá ocorrer apenas de forma ocasional.

Destas perspectivas, o presente trabalho buscará elucidar sobre em que situações e em que grau de frustração, na prestação do serviço, pode o fornecedor de derivados de petróleo ser compelido a ressarcir o consumidor. Portanto, visa também apontar de que forma os julgadores detectam o dever de

¹ CAVALIERI FL., Sérgio. Programa De Direito Do Consumidor. 8ªed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 476

² Cujas hipóteses mais comuns seriam adulterações envolvendo combustíveis ou bombas de abastecimentos e é a venda de combustível com marca diferente da ostentada, prevista como infração pelo artigo 11 da Portaria nº 116/2000 da ANP

reparação. Desses esclarecimentos, pretende-se, ao final, contribuir para que os agentes econômicos do setor possam atuar no mercado de forma cada vez mais legítima.

Metodologia

O presente trabalho foi desenvolvido em três vertentes: a legislação, a jurisprudência e a doutrina que tratam da matéria em nosso país, objetivando analisar o modo como os fiscais, agentes públicos e juristas vêm trabalhando e discutindo o tema sobre a responsabilização dos fornecedores de combustíveis no tocante a vícios gerados pela má prestação de serviços. O objeto da pesquisa será, portanto, bibliográfico. O método será, preponderantemente, dedutivo, vez que pretende estudar abstratamente as implicações normativas relacionadas à pesquisa, para que só ao final seja realizada a aplicação dos elementos estudados na abordagem jurisprudencial oferecida para ilustração da teoria.

Resultados e Discussão

Inicialmente, esclarece-se que sob o ponto de vista mercadológico, pode ser dito que o serviço é o conjunto de prestações no qual o cliente mantém expectativa, além do produto ou serviço de base, em função do preço, da imagem e da produção presente. Já pacote de serviços pode ser entendido como o conjunto de experiência vivida pelo consumidor durante a prestação do serviço³. Dessa forma, o pacote de serviços é formado por: i) instalações de apoio; ii) os bens facilitadores; iii) o serviço explícito; e iv) os serviços implícitos, que são os benefícios psicológicos, que se caracterizam como acessórios à prestação do serviço.⁴

Ainda é possível afirmar que a avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma organização se dá através da comparação entre o que o cliente esperava obter do serviço e o que ele realmente obteve. Nesta relação, as expectativas podem ser: a) excedidas, o que demonstra uma qualidade ideal na prestação do serviço; b) atendidas, denotando uma qualidade satisfatória; ou c) expectativas não atendidas, expondo uma qualidade insatisfatória.

Saliente-se que no entendimento doutrinário, aponta-se o dever de indenizar na hipótese descrita no item “c”, ou seja, quando a prestação não atinge as expectativas legítimas do consumidor. Alerta-se que o fornecedor deve orientar-se pelas regras próprias emitidas pela legislação e pelos regulamentos da Agência Nacional do Petróleo, não podendo alegar, por isso, ignorância, em razão da concepção objetiva da responsabilização.

Assim, pela leitura do artigo 20, caput, do Código de Defesa do Consumidor⁵, percebe-se que o fornecedor de serviços responderá pelos vícios de qualidade que: i) os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor; ii) que apresentem informações dispares com as constantes da oferta ou da mensagem publicitária. Advém dessas hipóteses, o princípio da confiança, relacionado à necessidade da credibilidade que o consumidor deposita no fornecedor, em razão de sua vulnerabilidade técnico-

³ HOROVITZ, Jaques. Qualidade Deserviço- A Batalha Pela Conquista Do Cliente. São Paulo: Nobel, 1993, 81.

⁴ GIANESI, Irineo.G.N.; HENRIQUE L. Corrêa. A Administração Estratégica De Serviços: Operações Para A Satisfação De Cliente. São Paulo: Atlas, 1996, P.57

⁵ BRASIL, Código de Defesa do Consumidor. Art.20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

jurídico, que se demonstra, por exemplo, tanto no desconhecimento das normas de segurança da Agência Nacional do Petróleo, quanto na falta de capacidade técnica de aferir se o fornecimento está sendo realizado conforme a oferta.

O art.20, incisos I a III do CDC apontam como soluções, via de regra, para a reparação do consumidor nos casos de vício na prestação do serviço: a) a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; c) o abatimento proporcional do preço.⁶

E aqui, explica-se que o vício de quantidade, previsto no inciso II do artigo 20 do referido código, ocorre um *minus* do direito do consumidor, ao passo que recebe menos do que o contratado⁷. Um exemplo simples é quando o consumidor compra um pacote de serviços, como por exemplo, determinado número de lavagens do automóvel, e o posto de combustível se recusa a fornecer o número de sessões contratadas.

No tocante ao regime de responsabilização, pode ser dito que o Código de Defesa do Consumidor adotou o sistema de garantia legal, no qual a própria lei outorga a garantia de reparação, ou seja, independe de garantia contratual (CDC, art. 24 a 27 c/c art. 50). Esse diploma normativo vai além, determinando a invalidade de qualquer previsão de cláusula contratual que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar.

Em consonância com o sistema de garantia legal, a Lei nº 9.847 de 1999, a qual trata da fiscalização das atividades relativas ao abastecimento nacional de combustíveis, no artigo 18⁸, estipula como regra a responsabilidade solidária entre todos os fornecedores da cadeia, inclusive transportadores, o que permite ao consumidor escolher entre um ou todos para o pleito de ressarcimento.

Para melhor compreensão, explica-se que a responsabilidade solidária, segundo artigos 264⁹ do Código Civil é aquela na qual, na mesma obrigação, concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda. No caso em estudo, significa que o consumidor é considerado credor e que todos os agentes da cadeia de fornecimento de combustíveis são considerados devedores.

Desse modo, o consumidor tem direito a exigir e receber a devida reparação, de um ou de todos. E o fornecedor que satisfaz a dívida por inteiro tem direito a exigir de cada um dos co-devedores a sua quota, presumindo-se iguais, no débito, as partes de todos os co-devedores¹⁰, exceto se a dívida solidária interessar exclusivamente a um dos fornecedores. Neste caso, responderá este por toda ela para com aquele que pagar¹¹. Seria o caso, por exemplo, da troca do vasilhame de botijão de

⁶ [...] O direito de opção mencionado no art. 20, I a III do Código de Defesa do Consumidor, relaciona-se com a suficiência da reparação do dano, não devendo afrontar nem a proporcionalidade entre a conduta do fornecedor e o dano causado, nem o princípio que veda o enriquecimento indevido [...] . (REsp 328182 /RS, Rel. Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, d.j. 09/10/2001).

⁷ NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Comentários ao CDC. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

⁸ BRASIL, Lei nº 9.847/1999. Art. 18. Os fornecedores e transportadores de petróleo, gás natural, seus derivados e biocombustíveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade, inclusive aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, da embalagem ou rotulagem, que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

⁹ BRASIL, Código Civil, Art. 264. Há solidariedade, quando na mesma obrigação concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda

¹⁰ BRASIL, Código Civil. Art. 275. O credor tem direito a exigir e receber de um ou de alguns dos devedores, parcial ou totalmente, a dívida comum; se o pagamento tiver sido parcial, todos os demais devedores continuam obrigados solidariamente pelo resto.

¹¹ BRASIL, Código Civil. Art. 285. Se a dívida solidária interessar exclusivamente a um dos devedores, responderá este por toda ela para com aquele que pagar

gás com vazamento, em que o revendedor faz a troca para o consumidor, mas tem o direito de ser ressarcido pelo distribuidor.

Destas premissas, é possível afirmar que a imposição da responsabilização solidária pela Lei nº 9.847 de 1999 e pelo Código Defesa do Consumidor foi bastante inovadora por permitir ao consumidor escolher os fornecedores da cadeia que deseja acionar judicialmente. Também pode ser defendido que houve um enorme avanço a fim de se efetivar a reparação do dano do consumidor, porque se este entender dificultosa a demanda em desfavor do fabricante distante, pode exigir o cumprimento da obrigação do vendedor mais próximo e acessível. Se, porém, supor que o vendedor não tem condições de arcar com os custos da reparação, pode exigir o cumprimento da obrigação do fabricante.¹²

Após essa breve análise teórica, no qual se estudou o posicionamento legislativo e doutrinário, em diversos aspectos no estudo da responsabilização civil consumerista por vício na prestação de serviço, passar-se-á a relacionar essa teoria com decisões proferidas pelos Tribunais pátrios, na verificação de litígios envolvendo os vícios no fornecimento de combustíveis mais comuns.

Deste modo, exemplos a serem citados - até corriqueiros - no tocante a má-prestação de serviço no setor petrolífero são: instalação inadequada de botijão de gás, o abastecimento de combustível inadequado ao veículo¹³; má prestação quanto ao serviço de troca de água do radiador¹⁴; e erros cometidos pelos frentistas no manuseio dos cartões de crédito dos clientes¹⁵, dentre outros.

Assim, a primeira observação importante é a de que, na prestação de serviço, o comportamento dos funcionários, devem ser preocupações constantes do empresário, haja vista o dano estar intrinsecamente ligado a conduta desses agentes. Neste sentido, é importante citar o art. 932, III do Código Civil¹⁶, segundo o qual é responsável civilmente o patrão por seus empregados no exercício do trabalho que lhes competir, ou por ocasião dele. Neste diapasão, ratifica Orlando Gomes¹⁷ que a relação de poder gera a responsabilidade daquele que escolheu o subordinado.

Outro ponto importante, ao analisar os casos concretos, é a percepção de que dificilmente o litígio se restringirá ao mero vício no fornecimento do serviço, posto que a má prestação, em regra, leva também o consumidor ao pedido de indenização por danos morais, o qual, se reconhecido, levará o vício a um novo patamar: ao fato de serviço, descrito no artigo 14 do CDC¹⁸. O que se verifica, na prática, é que, às vezes, é muito tênue para o julgador, no âmbito da má prestação de serviço, a verificação da linha que separa o simples vício da ocorrência do defeito. Contudo, apesar da alegação

¹² ALMEIDA, João Batista De. A Proteção Jurídica do Consumidor. 3º Ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 95

¹³ No caso vertente, incontroverso que houve a troca de combustíveis, fato que por si só já demonstra a má prestação do serviço [...] (20050110443970ACJ, Relator Gilberto de Oliveira, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais DFT, julgado em 30/05/2006, DJ 02/10/2006 p. 81)

¹⁴ Simples fato de se ficar privado da utilização de automóvel, embora se reconheça ser o veículo meio de transporte necessário à vida cotidiana e lazer de qualquer família, não induz, por si só, a ofensa à dignidade da pessoa, passível de indenização por danos morais. [...] (Apelação Cível Nº 1.0145.05.275790-6/001. Relator Márcia De Paoli Balbino, julgado em 21/06/2007, DJ 13/07/2007)

¹⁵ O dano moral se configura quando o consumidor não consegue fazer pagamento com uso de cartão de crédito, que foi trocado indevidamente por frentista [...]. (20020111150630ACJ, Relator Benito Tiezzi, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 03/03/2004, DJ 02/04/2004 p. 174)

¹⁶ BRASIL, Código Civil. Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil: [...] III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele

¹⁷ GOMES, ORLANDO. DIREITO DAS OBRIGAÇÕES. 11º ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 327

¹⁸ BRASIL, CDC. Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos

do consumidor, muitas vezes os Tribunais não reconhecem os danos extrapatrimoniais, solucionando o caso, somente sob a ótica do art.20, incisos I a III do CDC.

Destarte, através dos exemplos apontados, constata-se que, na aferição do dever de reparação, o julgador observa a existência da realização da má prestação de serviço - entendida como uma conduta comissiva ou omissiva do fornecedor - do dano patrimonial, e do nexo de causalidade existente entre esses dois elementos. E aqui é válido ratificar, que o dever de indenizar, nessas hipóteses, é observado sob a doutrina do Risco, que impõe a responsabilidade objetiva, que pode ser entendida sinteticamente como sendo aquela em que o autor deve reparar o dano por ele causado independentemente de ter agido ou não com culpa, resolvendo-se, assim, toda a questão na relação de causalidade.

Para verificar a consubstanciação do dano, deve ser realizado o confronto entre a questão da prestação do serviço praticado e a expectativa legítima construída pelo consumidor antes da execução do serviço. As expectativas são consideradas legítimas quando comparadas com estágios técnicos e as condições econômicas da época, tornam-se plausíveis, reais e justificáveis.¹⁹

Sobre o nexo de causalidade, afere-se que pode haver rompimento deste desde que o prestador de serviço comprove que não prestou o serviço ou tendo prestado, o vício inexistente, ou que a culpa é exclusiva do usuário ou de terceiro²⁰. Além destas hipóteses, também é possível mencionar alguns casos de fortuito, de força maior e de fato de terceiro ocorridos de forma externa à prestação do serviço, ou seja, que não estão ligados à sua própria execução²¹, dotado, por isso, de imprevisibilidade²². Outro ponto de defesa para o fornecedor é a alegação de decadência no prazo de alegação do vício, que apesar de não ser causa de rompimento de nexo de causalidade, consubstancia-se em causa extintiva do próprio direito pela inércia do titular²³.

Percebe-se, portanto, que o moderno direito à reparação determina uma lógica ao admitir o ressarcimento de danos por ato lícito. No entanto, este critério, conforme já dito, não é absoluto ou indiscriminado. O que o Direito busca, na verdade, é evitar que a vítima fique abandonada à própria sorte, ao passo que valoriza o “dano injustamente sofrido” em detrimento ao “dano injustamente causado.”²⁴

Lembra-se também que, com relação à culpa concorrente entre fornecedor e vítima, a doutrina diverge sobre a repercussão da conduta da vítima sobre o dano e o nexo causal, no entanto, o Superior Tribunal de Justiça e muitos outros Tribunais²⁵, defendem que a culpa concorrente não rompe o nexo

¹⁹ GRINOVER, Ada Pellegrini. Código Brasileiro de Defesa Do Consumidor: Comentado Pelos Autores Do Anteprojeto. 7 ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2001, P 360

²⁰ BRASIL, Código de Defesa do Consumidor. Artigo 14, § 3º.

²¹ Nesse sentido: “Uma vez definida perigosa, em concreto, a atividade, responde aquele que a exerce, pelo risco, ficando a vítima obrigada apenas à prova do nexo causal, exonerando-se o autor do dano se comprovar que adotou todas as medidas idôneas ou preventivas e tecnicamente adequadas para evitá-lo, ou que o resultado decorreu de caso fortuito.” (DIAS, Ronaldo B. de Carvalho. Responsabilidade civil e extracontratual: parâmetros para o enquadramento das atividades perigosas. Rio de Janeiro: Revista Forense, v. 296, 1986, p.132.)

²² ALVIM, Thereza; ALVIM, Eduardo Arruda; MARTINS, James. Código Do Consumidor Comentado. 2ª ed., São Paulo: RT, 1995. p. 127-128

²³ Brasil, CDC. Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. [...]

²⁴ ALTERINI, Atilio Anibal; CABANA, Roberto M. López. Mecanismo Alternativos De La Responsabilidad Civil. In: Derechos de Daños. (y otros estudios). Buenos Aires: La Ley, 1992,p.216

²⁵ Culpa concorrente da vítima, que, no entanto, não é admitida como causa excludente da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto, influenciando na quantificação da indenização (Apelação Cível Nº 70023942006, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Iris Helena Medeiros Nogueira, Julgado em 07/05/2008)

de causalidade, porém reduz os custos da reparação para o fornecedor, na proporção da culpa do consumidor.

Tal entendimento está em consonância com o art. 945 do Código Civil²⁶, segundo o qual deve ser sopesada na fixação da indenização a gravidade da concorrência da vítima para o evento danoso em confronto com a do autor do dano. Pensar de forma diferente fugiria aos princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade, os quais devem sempre estar presentes nas decisões judiciais.

Disso se constrói a busca da atuação justa de todos no mercado. Quando os agentes cadeia de consumo cumprem responsabilmente seus papeis, o sistema passa a respirar e a se expandir de forma que as relações comerciais prosperam saudavelmente, numa competição leal em que o primeiro a vencer é o consumidor.

Conclusões

Através deste estudo, analisando-se o problema da responsabilização civil de fornecedores de combustíveis na ocorrência de vícios na prestação de serviço, foi possível observar o quanto é importante que as empresas se preocupem em oferecer serviços de boa qualidade, adequados e condizentes com a oferta.

Assim, interpretando-se o Código de Defesa do Consumidor, verificou-se que o fornecedor responderá por vícios de quantidade e de qualidade do serviço quando as expectativas legítimas não forem atendidas. Demonstrou-se também, como formas de reparação legal a reexecução dos serviços, a restituição imediata da quantia paga e o abatimento proporcional do preço.

Também foi apontada a natureza solidária da responsabilidade entre os fornecedores do serviço. Através da Teoria do Risco, o Código de Defesa do Consumidor fez a adoção da responsabilidade objetiva, segundo a qual o dever de indenizar se consolida independentemente da análise de culpa, sendo apenas necessário aferir a existência do ato, de um dano e do nexo causal entre ambos. Na ocorrência do dano, viu-se que o nexo causal só será rompido se provada a inexistência do fornecimento ou do vício; ou culpa exclusiva da vítima ou comprovação de outras causas externas e imprevisíveis.

Por todo o exposto, conclui-se o presente trabalho, assentando que objetivo geral fora alcançado, qual seja, ter oferecido contribuição aos fornecedores do setorde combustíveis, no sentido de que, uma vez sendo esclarecidos sobre deveres a serem cumpridos na prestação de serviços, poderão assumir posturas mais adequadas e que melhor previnam a ocorrência de danos para os consumidores e, assim, possam desenvolver cada vez mais esse mercado sob os ditames do regime da ordem econômica constitucional brasileira.

Agradecimentos

Os autores agradecem ao Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

²⁶ BRASIL, Código Civil, Art. 945: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei Federal n. ° 10.406, de 10 de Janeiro De 2002. Institui o Código Civil.

_____. Lei Federal n. ° 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

_____. Lei n° 9.847, de 26 de outubro de 1999. Dispõe sobre a fiscalização das atividades relativas ao abastecimento nacional de combustíveis, de que trata a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, estabelece sanções administrativas e dá outras providências.

_____. ANP. Portaria nº 16 de 5 de julho de 2000. Regulamenta o exercício da atividade de revenda varejista de combustível automotivo.

ALMEIDA, João Batista de. A proteção Jurídica do Consumidor. 3º Ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ALTERINI, Atilio Anibal; CABANA, Roberto M. López. Mecanismos alternativos de la responsabilidad civil. In: Derechos de Daños. (y otros estudios). Buenos Aires: La Ley, 1992.

ALVIM, Thereza; ALVIM, Arruda; ALVIM, Eduardo Arruda; MARTINS, James. Código do consumidor comentado. 2ª ed., São Paulo: RT, 1995.

CAVALIERI FL., Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2009

DIAS, Ronaldo Brêtas de Carvalho. Responsabilidade civil e extracontratual: parâmetros para o enquadramento das atividades perigosas. Rio de Janeiro: Revista Forense, v. 296, 1986.

GIANESI, Irineo.G.N.; Henrique L. Corrêa. A Administração Estratégica de serviços: operações para a satisfação de cliente. São Paulo: Atrlas, 1996.

GOMES, Orlando. Direito das Obrigações, 11º ed. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 7 ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2001

HOROVITZ, Jaques. Qualidade de serviço- a batalha pela conquista do cliente. São Paulo: Nobel, 1993.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Comentários ao código de defesa do consumidor. 2ª ed., São Paulo: Saraiva, 2005.