
**Protocolo de defesa administrativa - Bezerra & Mendes Comercial de Petróleo Ltda.
- Processo n. 2608056400100020301**

De : Luis Claudio <luisclaudio@leitesoares.com>

ter, 08 de set. de 2026 09:35

Assunto : Protocolo de defesa administrativa - Bezerra &
Mendes Comercial de Petróleo Ltda. - Processo n.
2608056400100020301 4 anexos**Para :** protocolo procon
<protocolo_procon@maracanau.ce.gov.br>**Cc :** Paula Regadas <paularegadas@leitesoares.com>,
Rafael Guedes <rafaelguedesm@leitesoares.com>,
Glauber Soares <glaubersoares@leitesoares.com>

Prezados servidores do Procon de Maracanaú,
Sirvo-me do presente para realizar o protocolo de defesa administrativa em nome da
empresa Bezerra & Mendes Comercial de Petróleo Ltda., conforme documentos de
representação em anexo.

Insto, por gentileza, pela confirmação de recebimento.
Desde já, muito grato pela atenção.

Luis Cláudio
Advogado Pleno - OAB/CE 44.793
Leite Soares Advogados Associados

SUBS COM RESERVAS - BEZERRA E MENDES COMERCIAL DE PETROLEO - **AUDIENCIA PROCON.docx.pdf**
143 KB **1. PROCURACAO Bezerra e Mendes.pdf**
200 KB **00 DEFESA ADMINISTRATIVA - BEZERRA E MENDES COMERCIAL DE
PETROLEO X PROCON MARACANAU - PROC. 2608056400100020301.pdf**
275 KB **2. 4 Aditivo Consolidado. Bezerra e Mendes Comercial.pdf**
8 MB

**À COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -
PROCON MARACANAÚ**

Processo n. 2608056400100020301

BEZERRA E MENDES COMERCIAL DE PETROLEO LTDA., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ na 05.397.086/0001-51, com endereço na Rodovia Senador Almir Pinto - CE 065, KM 06, Bairro Luzardo Viana, Maracanaú/CE, CEP 61.910-005; vem, com o devido respeito, à presença de Vossa Senhoria, por seu advogado infra-assinado, apresentar **DEFESA ADMINISTRATIVA** nos autos pelos fundamentos que passa a expor para, ao final, requerer:

I. SINOPSE FÁTICO-PROCESSUAL

A reclamante relata que, em 2 de agosto de 2026, teria abastecido seu veículo no posto de combustíveis operado pela ora reclamada e que, ao conferir a nota fiscal, teria constatado o registro de mais de 45 litros de gasolina, quantidade que reputou incompatível com a capacidade de seu tanque.

Alega-se que, questionado o frentista, este a orientou a retornar no dia seguinte, ocasião em que foi atendida pelo gerente do estabelecimento e na qual, embora inicialmente contrariada, concordou em submeter-se ao teste de aferição da bomba de combustível.

A reclamante explicou, por fim, que o proprietário do posto entrou em contato na mesma tarde, reafirmando o resultado do teste realizado, sem que, contudo, tivesse sido apresentada proposta de restituição.

Como se demonstrará, a reclamação carece de qualquer lastro probatório mínimo e, pela própria narrativa da consumidora, não há evidência de falha na prestação do serviço, tampouco de conduta negligente ou lesiva por parte da reclamada.

II. DA AUSÊNCIA DE PROVAS MÍNIMAS DAS ALEGAÇÕES DA RECLAMANTE

Verifica-se que a reclamação não veio acompanhada de qualquer documento apto a comprovar a versão apresentada.

Não há nota fiscal do abastecimento questionado, não há fotografia do painel da bomba medidora no momento do abastecimento, tampouco comprovante de pagamento que permita sequer identificar o valor efetivamente cobrado.

Embora o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor autorize a inversão do ônus da prova a critério do julgador, tal inversão pressupõe a verossimilhança da alegação ou a hipossuficiência do consumidor, não se tratando de presunção absoluta e automática em favor de qualquer reclamação, especialmente quando o próprio fato narrado – quantidade de litros abastecidos – é de natureza plenamente verificável e documentável pelo consumidor no exato momento da ocorrência, bastando o registro fotográfico do painel da bomba ou a guarda do cupom fiscal, providências ao alcance de qualquer usuário do serviço.

A ausência desses elementos mínimos não pode ser suprida por mera presunção em desfavor do fornecedor, sob pena de transformar a inversão do ônus da prova em verdadeira prova diabólica às avessas, exigindo da reclamada a demonstração de fato negativo (que não houve excesso de abastecimento) sem que a própria reclamante tenha apresentado qualquer indício mínimo de verossimilhança de sua alegação.

III. DA AUSÊNCIA DE LIQUIDEZ DO PEDIDO

Chama a atenção, ainda, o fato de que a própria reclamante não quantifica, em nenhum momento de seu relato, o valor que entende devido a título de restituição. Não há indicação do preço por litro praticado no dia, tampouco do valor total supostamente cobrado a maior.

Essa omissão inviabiliza o exercício pleno do contraditório e da ampla defesa por parte da reclamada, que não tem meios de identificar, com precisão, qual seria a pretensão reparatória a ser eventualmente enfrentada, e compromete a própria instrução do feito, uma vez que não há pedido líquido e certo a ser analisado por este órgão de defesa do consumidor.

IV. AD ARGUMENTANDUM. DA CONDUTA DILIGENTE DA RECLAMADA E DA AUSÊNCIA DE DEFEITO NO SERVIÇO

O ponto mais relevante para o deslinde do feito está na própria narrativa da reclamante, que reconhece expressamente que, já no dia seguinte ao suposto ocorrido, foi atendida pelo gerente do estabelecimento e que a ela foi oferecida a realização do teste de aferição da bomba de combustível, ao qual anuiu.

Ora, tal circunstância é absolutamente incompatível com a tese de defeito no serviço ou de conduta lesiva por parte da reclamada.

Se a empresa tivesse a intenção de encobrir uma eventual irregularidade na medição, não teria disponibilizado, de forma voluntária e imediata, o teste de aferição solicitado, tampouco autorizado a presença da consumidora para acompanhar o procedimento.

Ao contrário, a pronta disponibilização do teste evidencia justamente a boa-fé objetiva da reclamada e sua diligência em esclarecer a situação relatada.

Ato contínuo, e não menos relevante, **a própria reclamante admite, em seu relato, que o proprietário do posto, na tarde do mesmo dia, "reafirmou o resultado obtido no teste realizado".**

Ou seja, o teste foi efetivamente realizado e seu resultado foi comunicado à consumidora, sem que esta tenha impugnado tecnicamente tal resultado ou apresentado qualquer laudo, contraprova ou elemento técnico que o contradissesse.

A ausência de qualquer questionamento quanto à idoneidade do teste realizado, ou de sua metodologia, indica que o resultado obtido não confirmou a alegação de excesso de litros abastecidos, o que explica a ausência de proposta de restituição por parte da reclamada. Não porque houve recusa injustificada, mas porque o próprio teste não evidenciou a irregularidade suscitada.

Nesse contexto, aplica-se com pertinência a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito.

A realização do teste de aferição, com resultado comunicado à consumidora e não impugnado por esta, constitui prova suficiente da inexistência de vício na medição do combustível fornecido.

V. DA REGULARIDADE DO SISTEMA DE MEDIÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Reforça ainda a conclusão acima o Documento de Fiscalização nº 201.000.26.23.700929, lavrado em 27 de fevereiro de 2026, em ação conjunta realizada pela Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e pelo PROCON-CE, no qual restou consignado, no item 1.5, que foram analisados os volumes fornecidos por todos os bicos de abastecimento em funcionamento no estabelecimento, mediante utilização de Medida-Padrão de 20 litros devidamente aferida pelo INMETRO, nos termos da Resolução ANP nº 898/2022, sem que tenha sido lavrado Auto de Infração relativo a irregularidades de medição volumétrica.

Embora referida fiscalização seja anterior ao episódio relatado pela consumidora, ela demonstra que o estabelecimento está sujeito a fiscalização técnica regular por órgão especializado e que, no exame mais recente realizado, não foi constatada qualquer inconformidade nos equipamentos de medição, o que afasta a presunção de que o posto opere de forma sistematicamente irregular ou fraudulenta, corroborando a tese de que o episódio relatado não decorreu de defeito estrutural do sistema de abastecimento.

VI. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se aos nobres servidores desta repartição municipal o acolhimento da presente defesa e, ao final, que se imponha:

a) o reconhecimento da ausência de provas mínimas das alegações da reclamante, nos termos dos arts. 373, I, do CPC, e 6º, VIII, do CDC, dada a ausência de verossimilhança apta a justificar a inversão do ônus da prova;

b) subsidiariamente, caso não seja este o entendimento, que se reconheça a inexistência de defeito no serviço, tendo em vista a realização do teste de aferição da bomba de combustível, cujo resultado foi comunicado à reclamante e por ela não impugnado, nos termos do art. 14, §3º, I, do CDC;

c) o reconhecimento da iliquidez do pedido, ante a ausência de quantificação do valor supostamente devido a título de restituição;

d) o arquivamento do presente procedimento administrativo, ou, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos formulados pela reclamante.

Nestes termos,
Pede-se e espera deferimento.
De Fortaleza/CE, 07 de setembro de 2026.



GLAUBER BENÍCIO PEREIRA SOARES
OAB/CE 23.317

