

Processo Administrativo – Procon n.º 02.16.0024.0119251/2024-49

Infrator: SYMPLA INTERNET SOLUÇÕES S.A.

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi instaurado em virtude de notícia de descumprimento da legislação de consumerista, tendo em vista a retenção da taxa de conveniência pela empresa, quando da desistência da compra de ingressos pela internet, ainda no prazo de reflexão disposto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Notificado, o fornecedor apresentou defesa (ID MPe: 4557048).

Encaminhamento de Termo de Ajustamento de Conduta e Transações Administrativas (ID MPe: 4732148, ID MPe: 4732156 e ID MPe: 4732164), que restaram frustrados em face da não adesão da requerida.

Apresentadas alegações finais (ID MPe: 4916386).

Realizada audiência de conciliação (IDMPe: 51786920).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados o contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal nº 2.181/97 e Resolução PGJ nº 57/2022.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo §3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015, ao priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que houve a propositura de Transação Administrativa/TAC, não tendo o fornecedor aderido à celebração de acordo, vindo a apresentar alegações finais.

Incontestável, também, a atribuição do Ministério Público para fiscalização e aplicação de sanções decorrentes de processo administrativo sancionador.

A Lei nº 8.625/93 (Lei Orgânica do Ministério Público), em seu artigo 25, inciso IV, “a”, confere plena legitimidade ao Ministério Público para tutelar direitos e interesses dos consumidores, e, como tais, os usuários do transporte público, conforme se extrai do referido dispositivo:

Art.25. Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:

(...)

IV- Promover o inquérito Civil e a ação civil pública, na forma da lei;

a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos.

Conforme expressamente prevê a Lei 8.078/90 (CDC), em seu artigo 81, inciso I, o Ministério Público se apresenta como legitimado para a tutela de interesses ou direitos difusos/coletivos.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, no artigo 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução nº PGJ 57/2022.

Importante, ainda, ressaltar que a relação de consumo se encontra plenamente evidenciada nos autos, legitimando a atuação desta Promotoria de Justiça, uma vez já demonstrado o caráter coletivo da demanda, bem como a incidência do CDC ao caso concreto. Isto, em razão das partes envolvidas, quais sejam, de um lado a figura do consumidor, pessoa física ou jurídica, que adquire produto ou serviço destinado à sua utilização pessoal, como destinatário final do bem. De outro, a figura do fornecedor, todo aquele que exerce atividade econômica no mercado, em caráter profissional, habitual e com objetivo de lucro.

Na lição de Fabio Schwartz: “O CDC é lei especial no que se refere aos sujeitos envolvidos na relação jurídica. Logo, apenas identificando e delimitando tais sujeitos é que se pode concluir pela incidência ou não do estatuto consumerista. (Manual de Direito do Consumidor, Editora Processo; p. 27)

Assim, conclui-se que para a configuração da relação de consumo três elementos básicos devem se fazer presentes: o elemento subjetivo, ou seja, as partes: fornecedor e consumidor; o elemento objetivo, o objeto da relação de consumo (produtos e/ou serviços) e o elemento finalístico, refletindo a ideia do consumidor como destinatário final do bem.

Nesse sentido, a celebrada Cláudia Lima Marques ensina que: “O campo de aplicação do Código possuiria, por força do art. 1º, uma importante limitação *ratione personae*, aplicando-se somente aos contratos onde está presente um consumidor ante um fornecedor de



produtos ou serviços” (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 4ª Ed., p. 252, Ed. Revista dos Tribunais)

Feitas as considerações iniciais, passa-se à análise do objeto principal dos autos.

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre a infração apontada nos autos do presente processo administrativo.

Inicialmente, cabe registrar a realização de audiência com os patronos da empresa no dia 26/11/2025 (IDMPe: 51786920).

No mérito, não restam dúvidas de que a prática da conduta atribuída ao fornecedor está comprovada, inexistindo controvérsia neste aspecto.

Sobre a antijuridicidade da conduta, constata-se que a empresa efetivamente descumpriu art. 39, V, art. 49, *caput* e parágrafo único, art. 51, XV, todos do CDC e artigo 12, inciso VI do Decreto federal nº 2.181/97.

Em que pese o fornecedor afirmar que, sempre que procurado pelos consumidores através dos canais oficiais para o cancelamento de uma compra, no prazo de reflexão previsto no art. 49 do CDC, devolve integralmente o valor da compra, incluindo as taxas de intermediação, não foi o que concluiu a diligência realizada por esta especializada, que encontrou inúmeras reclamações realizadas contra a empresa, exatamente pela retenção da taxa aqui em análise. (ID MPe: 5509610).

A retenção da taxa de conveniência, na hipótese de desistência da compra de ingresso realizada pela internet, dentro do prazo de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, revela-se prática abusiva e enseja a condenação da fornecedora.

Ao exercer o direito de arrependimento no período de sete dias, o consumidor tem o contrato desfeito como se nunca tivesse existido, impondo-se a devolução integral de todos os valores pagos, “a qualquer título”, conforme determina o parágrafo único do referido dispositivo. A manutenção da taxa de conveniência, nessa hipótese, representa transferência indevida do risco da atividade econômica ao consumidor e esvazia, na prática, a eficácia do direito de reflexão assegurado pela legislação.

O serviço de intermediação tecnológica, remunerado pela chamada taxa de conveniência, está intrinsecamente ligado à contratação principal de aquisição do ingresso, não se tratando de prestação autônoma que subsista ao desfazimento do negócio. Se a venda, objeto principal do negócio, é desconstituída por força do direito de arrependimento, todos os



efeitos jurídicos dela decorrentes, as situações a ela acessórias, não tem como subsistir, devendo ser igualmente desfeitos, inclusive qualquer dos encargos econômicos.

Cláusula contratual que pretenda excepcionar a devolução da taxa de conveniência, mantendo com o fornecedor valor pago pelo consumidor em contrato que se reputa inexistente, afronta diretamente o comando expresso do art. 49 e se enquadra na vedação do art. 51, IV e §1º, II, do CDC, por limitar direito fundamental do consumidor previsto em lei.

Sob a ótica da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo, a retenção da taxa de conveniência durante o prazo de arrependimento configura vantagem exagerada em favor do fornecedor, na medida em que este é remunerado por transação que o ordenamento jurídico considera desfeita, sem qualquer contraprestação útil ao consumidor. Tal conduta contraria o dever de lealdade e cooperação e caracteriza prática abusiva (art. 39, V, do CDC), pois coloca o consumidor em posição de desvantagem econômica injustificada pelo simples exercício de um direito legalmente garantido.

Assim, impõe-se à empresa o dever de restituição integral, em favor do consumidor, de todos os valores pagos, incluída a taxa de conveniência, sendo certo que não se admite a imposição de custos ao consumidor pelo exercício regular do direito de arrependimento, sob pena de esvaziamento da tutela conferida pelo Código de Defesa do Consumidor. Repita-se, o exercício do direito de arrependimento não pode gerar qualquer ônus ao consumidor.

Deve, por fim, ser frisado que, em tais casos de arrependimento posterior, que dispensam qualquer motivação por parte do consumidor, as taxas de conveniência devem ser integralmente restituídas não apenas àqueles consumidores que a solicitarem, mas a todos que optarem pela desistência, nos moldes legais.

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor praticou a conduta descrita no feito, reconheço, via de consequência, que o infrator **perpetrou as práticas infrativas previstas no artigo art. 39, V, art. 49, caput e parágrafo único, art. 51, XV, todos do CDC e artigo 12, inciso VI do Decreto federal nº 2.181/97.**

Dessa maneira, **julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelo infrator**, nos termos apontados nos autos de infração acima mencionados.

Levando em consideração a natureza da infração, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, aplico à autuada a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.



Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III ('s') do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2024, exercício anterior à data dos fatos, que, conforme Demonstrativo de resultado do exercício fornecido no ID MPe: 4558535, Página: 114, mostra ser a quantia de 99.171.256,33 (noventa e nove milhões, cento e setenta e um mil, duzentos e cinquenta seis reais e trinta e três centavos).
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 252.928,14 (duzentos e cinquenta e dois mil, novecentos e vinte e oito reais e quatorze centavos)**.

Considerando o reconhecimento da circunstância atenuante da Resolução PGJ n.º 54/2022 (art. 29, II - ser o infrator primário), em razão do contido na certidão de IDMPe: 4632780, que atesta a primariedade do fornecedor, reduzo 1/6, restando a multa intermediária em **R\$ 210.765,02 (duzentos e dez mil, setecentos e sessenta e cinco reais e dois centavos)**.

Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$ 210.765,02 (duzentos e dez mil, setecentos e sessenta e cinco reais e dois centavos)**.

ISTO POSTO, determino:

- 1) a intimação do infrator, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:
- a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 147.535,51 (cento e quarenta e sete mil, quinhentos e trinta e cinco reais e cinquenta e um centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior; OU



Ministério Público de Minas Gerais

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal nº 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral **R\$ 210.765,02 (duzentos e dez mil, setecentos e sessenta e cinco reais e dois centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44, e Decreto nº 2.181/97, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 23 de janeiro de 2026.

Flávio Alexandre Correa Maciel
Promotor de Justiça



Ministério Público de Minas Gerais



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

FLAVIO ALEXANDRE CORREA MACIEL, Promotor de Justiça, em 28/01/2026,
às 12:38

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
A59F1-881F9-DD9AB-F3DA0

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

