



Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.18.016768-6

Infrator: T4F ENTRETENIMENTO S.A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente Processo Administrativo foi instaurado com base em reclamação apresentada junto à Ouvidoria do Ministério Público, na qual se questiona a cobrança de taxa de conveniência, na venda de ingressos *online*, para o evento *Lollapalooza* 2019.

Às fls. 15/16, consta auto de constatação n.º 1488/18.

Instaurado Processo Administrativo, facultou-se a apresentação de defesa, nos termos do art. 44 do Decreto n.º 2181/97, vindo aos autos a manifestação de fls. 27/42.

Intimada para manifestar se tinha interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa a reclamada ficou-se inerte.

Às fls. 89/91, a representada aduziu suas razões finais.

Aditada a portaria inicial em função de decisão do STJ sobre a matéria, a fornecedora apresentou defesa às fls. 131/137, ocasião em que manifestou desinteresse na assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa .

Memoriais finais aduzidos às fls. 172/178.

Após, vieram os autos para decisão.

É o relato do necessário.

2

**Decido.**

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.

No que toca ao mérito, após análise dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que a cobrança abusiva da "Taxa de Conveniência" atribuída à fornecedora na portaria inaugural do presente processo administrativo restou plenamente demonstrada por meio do auto de infração n.º 1488/18 (fls. 15/16) e dos esclarecimentos prestados pela representada.

Não obstante, a Terceira Turma do Tribunal Superior, no bojo dos autos do Recurso Especial n.º 1737428, deu nova interpretação sobre a questão referente à "taxa de conveniência", em recente julgado, passando a entender que sua cobrança na venda de ingressos pela *internet* somente se revela abusiva quando houver o descumprimento do dever de informação na fase pré-contratual, ou seja, quando não for disponibilizado ao consumidor de forma destacada os valores cobrados a título de taxas de serviço no momento da aquisição. Senão vejamos:

*EMENTA PROCESSUAL CIVIL. CPC/2015. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ABUSIVIDADE NA VENDA PELA INTERNET DE INGRESSOS DE EVENTOS CULTURAIS E DE ENTRETENIMENTO. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. CONTRADIÇÃO. OCORRÊNCIA. EXTRAPOLAÇÃO DAS BALIZAS DO LITÍGIO E DA DEVOLUTIVIDADE RECURSAL. SANEAMENTO DO ACÓRDÃO EMBARGADO. AGREGAÇÃO DE EFEITOS INFRINGENTES.*

*1. Inexistência de omissão no acórdão ora embargado, tendo este colegiado declinado fundamentação suficiente para justificar o provimento do recurso especial, malgrado ocorrência de contradição no que tange às balizas do litígio e da devolutividade recursal.*

*2. Necessidade de rejuízo do recurso especial, dando-lhe provimento em menor extensão, para sanar a contradição ora identificada.*

**3. Validade da intermediação, pela internet, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de "taxa de conveniência", desde que o consumidor seja previamente informado o preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da "taxa de conveniência". Analogia com a tese firmada no julgamento do Tema 938/STJ (corretagem imobiliária).**



4. Descumprimento do dever de informação pela empresa demandada, na medida a referida taxa de conveniência vem sendo escamoteada na fase pré-contratual, como se estivesse embutida no preço, para depois ser cobrada como um valor adicional, gerando aumento indevido do preço total. Prática abusiva e prejudicial à livre concorrência.

5. Condenação da empresa demandada a informar em suas plataformas de venda, desde a fase pré-contratual, o preço total da aquisição do ingresso, com destaque do valor da taxa de conveniência, sob pena de cominação de astreintes, além da obrigação de restituir o valor da "taxa de conveniência" em cada caso concreto.

6. Ausência de devolução a esta Corte Superior do pedido de condenação genérica à devolução dos valores já pagos pelos consumidores a título de "taxa de conveniência", tornando-se necessário decotar esse capítulo do acórdão ora embargado.

7. Saneamento do acórdão ora embargado para, eliminando contradição, dar provimento do recurso especial em menor extensão.

8. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO PARCIALMENTE ACOLHIDOS, COM EFEITOS INFRINGENTES (Edcl no Recurso Especial Nº 1.737.428 - RS (2017/0163474-2) Relatora: Ministra Nancy Andrighi R. P/Acórdão: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino Embargante: Ingresso Rapido Promoção De Eventos Ltda, grifo nosso).

Sendo assim, cumpre ressaltar que a cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos pela *internet* somente se revelará abusiva quando se verificar o descumprimento do dever de informação na fase pré-contratual.

A fornecedora, em sua defesa, afirma que disponibiliza a venda de ingressos em bilheterias oficiais, na qual não é exigido pagamento de nenhuma taxa extra, bem como por meio eletrônico, hipótese em que há incidência da taxa de serviço. Enfatiza que a venda de ingressos *online* se traduz em uma comodidade ao consumidor porque lhe permite adquirir o ingresso sem se deslocar até a bilheteria oficial e sem enfrentar eventuais filas, ou seja, revela-se meio confortável e conveniente de adquirir ingressos. Esclarece ainda que a informação sobre a cobrança da taxa de conveniência se encontra discriminada no ato da compra, além de se encontrar disponível nos "Termos e Condições" existentes no *site* da empresa.

Em que pese as alegações da fornecedora, constata-se pelos *prints* juntados aos autos que esta não informa em suas plataformas de venda *online*, desde a fase pré-contratual, o preço total da aquisição dos ingressos, com destaque do valor da taxa de conveniência, descumprindo, dessa forma, o dever prévio de informação ao

consumidor e infringindo, dessa forma, a norma consumerista, conforme decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgado acima elencado.

No caso dos autos, a própria fornecedora reconheceu, em suas alegações finais, que a informação sobre a cobrança da “taxa de conveniência” está no item “Termos e condições” de seu *site*, quando o adequado, sob a ótica do dever de informação, seria constar no preço proposto ao consumidor.

De fato, consultando o site da reclamada e analisando os documentos de fls.167/168 dos autos é possível constatar que os ingressos são oferecidos à venda por um preço parcial (somente o valor do ingresso), sem informação acerca do preço total e do preço da “taxa de conveniência”, informações que somente são fornecidas nas fases seguintes da compra, o que revela que referida taxa vem sendo escamoteada na fase pré-contratual pela empresa demandada, sendo embutida no preço, para depois ser cobrada como um valor adicional, gerando aumento indevido do preço total, prática abusiva e prejudicial à livre concorrência.

Nesse aspecto, embora, conforme já esclarecido, não se vislumbre irregularidade na cobrança da taxa de conveniência propriamente dita, a ausência da informação quanto à incidência da taxa no preço de forma destacada desde a fase inicial interfere no processo de livre escolha do consumidor, já que lhe subtrai a possibilidade de decidir conscientemente como e por qual meio vai adquirir o ingresso.

Antes de ser simples regra legal, o dever imposto ao fornecedor de informar com clareza o consumidor encontra-se alçado à categoria de Princípio Fundamental do Direito do Consumidor, insculpido no artigo 4º do CDC:

“Art. 4º da Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:



IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;”

Tal normatização visa a viabilizar o processo de compra pelo consumidor, demonstrando-se, assim, ser um importante desdobramento da incidência da boa-fé objetiva.

Nesse sentido, também dispõe o artigo 6º, inciso III, do CDC, ao afirmar ser direito básico do consumidor **“a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”**, do qual se extrai os Princípios da Informação e da Transparência, norteadores das relações consumeristas.

Tal postulado impõe a necessidade de que seja o público consumidor bem informado sobre todas as características importantes dos produtos e serviços ofertados, a fim de que possa compará-los antes de adquiri-los e, conseqüentemente, não venha a ser lesado posteriormente à sua aquisição.

Nessa perspectiva, esclarece o professor Flávio Tartuce<sup>1</sup>:

*“A informação, no âmbito jurídico, tem dupla face: o dever de informar e o direito de ser informado, sendo o primeiro relacionado com quem oferece o seu produto ou serviço ao mercado, e o segundo, com o consumidor vulnerável.”*

Fábio Ulhoa Coelho também preceitua<sup>2</sup>:

*“De acordo com o princípio da transparência, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.”*

<sup>1</sup>TARTUCE, Flávio. Manual de direito do consumidor direito material e processual: volume único. 5. Rio de Janeiro Método 2016.

<sup>2</sup>COELHO, Fábio Ulhoa. O crédito ao consumidor e a estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set./dez. 1996.

Dessa forma, não existem dúvidas quanto à caracterização da abusividade pela violação ao art. 6, III, do CDC, por parte da fornecedora por não dispor informação adequada e clara sobre o preço do serviço ofertado.

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que a fornecedora praticou a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que a infratora **T4F Entretenimento S/A**, perpetrou a prática infrativa consistente em descumprir o previsto nos artigos 6º, III, do CDC, e 13 e 14, ambos do Decreto nº 2181/97.

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora, nos termos apontados na portaria inaugural do presente procedimento.

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 – CDC.

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 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo I (item 1) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício anterior à data dos fatos, ou seja, exercício de 2017. Considerando o faturamento apresentado pela fornecedora à fl. 178 cujo valor é de **R\$467.299.000,00 (quatrocentos e sessenta e sete milhões e duzentos e noventa e nove mil reais)**.



- 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, devendo ser utilizado o fator 1;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$ 394.415,83 (trezentos e noventa e quatro mil, quatrocentos e quinze reais e oitenta e três centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

No presente caso, com base na pesquisa no SRU – Sistema de Registro Único, verifica-se a incidência da agravante da reincidência (art. 26, I, do Decreto nº 2.181/97), visto que a infratora tem contra si decisão condenatória nos autos nº 0024.16.002961-7, com trânsito em julgado em 29.11.2018, bem como da agravante elencada no art. 26, VI, do Decreto nº 2.181/97, uma vez que a conduta da fornecedora ocasionou dano de caráter repetitivo, já que vários consumidores foram lesados.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, diante da caracterização de duas agravantes, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Dessarte, o valor da multa passa a ser de **R\$ 591.623,74 (quinhentos e noventa e um mil, seiscentos e vinte e três reais e setenta e quatro centavos)**, valor este que torno definitivo à míngua de circunstâncias atenuantes.

ISSO POSTO, determino:

- a) A notificação da empresa **T4F Entretenimento S/A**, para que suspenda imediatamente, nos termos dessa decisão, do artigo 56, inciso VI, da Lei 8.078/90 e do artigo 18, inciso VI, do Decreto 2.181/97, a prática abusiva apontada na portaria inaugural;
- b) A notificação da empresa **T4F Entretenimento S/A**, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada

acima, isto é, o montante de R\$ 532.461,36 - **quinhentos e trinta e dois mil, quatrocentos e sessenta e um reais e trinta e seis centavos**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14/19, desde que o façam nos **dez dias úteis contados da intimação**, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

- c) Ou apresente recurso, **no prazo de dez dias**, a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts.46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2181/97;
- d) A notificação da referida empresa, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa **no importe de R\$ 591.623,74 (quinhentos e noventa e um mil, seiscentos e vinte e três reais e setenta e quatro centavos)**, **no prazo de 30 (trinta) dias úteis**, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- e) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;
- f) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do *caput* do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.





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, 31 de março de 2022.



Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Março de 2022</b>			
Infrator	<b>T4F ENTRETENIMENTO</b>		
Processo			
Motivo			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 467.299.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 38.941.583,33
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>1</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 394.415,83</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 40%</b>			<b>R\$ 236.649,50</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 591.623,75</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2022			239,47%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2022			3,6123
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 722,46</b>