

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.015941-8

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 *Festival Lollapalooza 2020*.

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. 36/36v.

Intimada para manifestar se tinha interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, a reclamada manifestou desinteresse no acordo, razão pela qual não lhe foi encaminhada as respectivas minutas nem designou-se audiência de conciliação.

Às fls. 52/56, 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. 116/120, ocasião em que manifestou desinteresse na assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa .

Memoriais finais aduzidos às fls. 140/146 e manifestação complementar juntada às fls. 179/184.

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 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 demanda, 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.118 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 Tartuce¹:

“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 preceitua²:

“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.”

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

²COELHO, 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.

Cumprе ressaltar, por fim, que qualquer ajuste posterior do *site* não tem o condão de afastar a irregularidade, uma vez que a conduta ora apreciada diz respeito ao evento específico: venda de ingressos para o *Festival Lollapalooza 2020*.

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 2018. Considerando o faturamento apresentado pela fornecedora à fl. 140v. cujo valor é de **R\$442.418.000,00 (quatrocentos e quarenta e dois milhões, quatrocentos e dezoito 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\$ 373.681,67 (trezentos e setenta e três mil, seiscentos e oitenta e um reais, sessenta e sete centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

No presente caso, com base na certidão de fl. 152, verifica-se a incidência da agravante da reincidência (art. 26, I, do Decreto nº 2.181/97), visto que a infratora tem contra si decisões administrativas condenatórias, 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\$ 560.522,50 (quinhentos e sessenta mil, quinhentos e vinte e dois reais, cinquenta centavos)**, valor este que torno definitivo à míngua de circunstâncias atenuantes e demais circunstâncias que possam alterá-lo.

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 referente ao fornecimento de informações claras e adequadas;

- 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\$ 504.470,25 - quinhentos e quatro mil, quatrocentos e setenta reais, vinte e cinco 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\$ 560.522,50 (quinhentos e sessenta mil, quinhentos e vinte e dois reais, cinquenta 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, 7 de julho de 2022.



Fernando Ferreira Abreu
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2022			
Infrator	T4F ENTRETENIMENTO S.A		
Processo			
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 442.418.000,00
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 36.868.166,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 373.681,67
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 186.840,83
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 560.522,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2022			242,26%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2022			3,6420
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 728,39
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.925.924,48