

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.16.011481-5

Infrator: CL Carneiro Ltda- Nenety Eventos

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos, etc.,

O presente processo administrativo foi instaurado com base em reclamação formulado junto à Ouvidoria do Ministério Público, através da qual on consumidor aduz que o fornecedor estaria a exigir vantagem manifestamente excessiva, consistente na cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos de seus eventos, sem a devida contrapartida a justificar a cobrança descumprindo, assim, o disposto no artigo 12, VI, do Decreto nº 2.181/97.

Verificada, em tese, violação objetiva às normas de proteção e defesa do consumidor, o fornecedor foi notificado e apresentou defesa às fls.30/31.

Designou-se, então, audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa, oportunidade em que o fornecedor solicitou prazo para se manifestar (fl.42).

Realizada nova audiência em 03 de julho de 2017, o fornecedor requereu novo prazo para se manifestar sobre as propostas de TAC e Transação, vindo aos autos sua resposta à fl.70, em que afirma não ter interesse em assinar referidos termos ante a legalidade de sua conduta.

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

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.

Não restam dúvidas de que a prática atribuída ao fornecedor na portaria inaugural do presente processo administrativo foi comprovada, vez que a própria reclamada não nega a prática da cobrança da taxa referida na portaria inaugural.

Em sede defensiva, aduz a reclamada que a "taxa de conveniência" ocorre em razão da comodidade que o consumidor possui de realizar sua compra de casa, não enfrentar filas, não suportar gastos com combustíveis, dentre outros benefícios. Sustenta, ainda, que esse serviço é opcional ao cliente, uma vez que este pode dirigir-se a um ponto de venda e não ser compelido ao pagamento da respectiva taxa.

Cumpre-nos, neste aspecto, destacar que a legislação pátria não impõe ao fornecedor o dever de comercializar qualquer produto ou serviço pela internet ou outros canais não presenciais, sendo que o fornecedor que o faz, assim age por deliberação administrativa própria, no pleno exercício de sua livre atividade empresarial, na forma do art. 170 da Constituição Federal.

Destarte, a opção do fornecedor pela ampliação e universalização dos postos de venda, com o escopo de potencializar o acesso à base nacional de consumidores, é medida facultativa decorrente de questões mercadológicas, cujos custos, naturalmente, devem ser suportados pelo fornecedor.

A argumentação de que a legalidade da "taxa de conveniência", assim conhecida pelo mercado, encontra fundamento no sentido de que a "conveniência" seria o consumidor adquirir os ingressos de sua residência, sem a necessidade de comparecimento a postos físicos não se adequa aos ditames da legislação consumeirista.

Paradoxalmente, a experiência ordinária do *e-commerce* nos evidencia que os preços finais de produtos e serviços, quando adquiridos pela internet são inferiores aos praticados pelas lojas físicas, tanto que os índices de crescimento

econômico do setor avançam em patamares superiores a 20% ao ano, conforme informações extraídas do site <http://www.e-commerce.org.br/stats.php>.

Referido crescimento não se deve ao único fator de aumento da base de pessoas conectadas ao mundo virtual, mas também à facilidade de pesquisa e comparação de preços, mormente inferiores aos praticados pelas lojas físicas.

De toda sorte, é crucial destacar que a aquisição de licenças de *software*, contratação de um grande número de pessoas com aparato técnico e infraestrutura, montagens de postos de venda e toda logística necessária para atendimento ao consumidor, fazem parte de um único processo, que em economia recebe o nome de **composição do preço do produto ou serviço**, sendo vedado ao fornecedor a transferência, em apartado, de custos e despesas internas ao consumidor.

Neste sentido, o valor final de um produto adquirido ou serviço contratado deve englobar toda a cadeia produtiva que inclui os custos, despesas e lucro projetado, sendo que aos consumidores deverá somente ser exposto o valor final alcançado pela equação resolvida pelo fornecedor de acordo com seus objetivos e, no caso da concretização da venda, o valor dos impostos pagos, nos termos da Lei Federal nº12.741/12.

Nesta linha, vale lembrar que o Poder Judiciário já apreciou diversos casos de transferências de custos da própria atividade ao consumidor, afastando-os por abusividade, por comporem a própria atividade, com o inerente risco negocial. À guisa de exemplo podemos citar as Taxas de Abertura de Crédito (TAC), Tarifa de Emissão de Boleto (TEB), Taxa de Liquidação Antecipada (TLA) - muito utilizadas anteriormente por instituições financeiras - Taxa SATI e Comissão de Corretagem utilizadas por construtoras, e mesmo a conhecida cobrança de 10% em bares e restaurantes.

Em todos os exemplos citados, verifica-se a transferência dos custos internos da atividade para o consumidor, caracterizando a imposição de onerosidade excessiva e a conseqüente abusividade das cobranças aos consumidores

Na mesma linha, analisando a peça defensiva apresentada, depura-se que a reclamada cobra a "taxa de conveniência" para as vendas realizadas pela Central de Relacionamento, Pontos de Venda e *website da Nenety Eventos*, evidenciando que a cobrança da "taxa" é realizada de forma indiscriminada, em flagrante prejuízo ao consumidor.

A própria reclamada se contradiz, quando alega que a opção do consumidor pagar pela taxa de conveniência proporciona a este uma série de serviços que visam ao seu conforto e conveniência, tais como não enfrentar filas, não sair de casa, não ter que pagar estacionamento, dentre outros possíveis dissabores.

Analisando a defesa sob a perspectiva proposta pela reclamada, cumpre-nos indagar: quais serviços prestados pela reclamada proporcionam conforto e conveniência ao consumidor?

Estaria a reclamada a indicar que o fato de permitir, **por ato unilateral**, que o consumidor possa comprar ingressos sem sair de casa lhe seria mais conveniente a ponto de poder acrescer sobrepreço ao serviço de entretenimento?

Na verdade, não seria mais conveniente, cômodo e econômico para o próprio fornecedor disponibilizar uma venda em massa para todo o país, atingindo um número incomensurável de consumidores? Qual a abrangência de público teriam os eventos patrocinados por Nenety Eventos se não houvesse a venda pela internet?

Na mesma linha argumentativa, estaria a reclamada a indicar que o fato de permitir, **por ato unilateral**, que o consumidor possa comprar ingressos em postos de venda presenciais avançados, lhe seria mais conveniente a ponto de poder acrescer sobrepreço ao serviço de entretenimento?

Em termos concretos, não seria mais conveniente, cômodo e econômico para o próprio fornecedor disponibilizar uma venda em "postos avançados", tais como shoppings centers, lojas de conveniência em postos de gasolina, livrarias e etc, em que teria que custear funcionários, segurança e locação de espaços. Como já salientado, a comércio em geral migra, na medida do possível, para o sistema eletrônico, como forma de atingir o maior número de consumidores possíveis.

Em suma, o que se verifica é que a prática abusiva se tornou muito mais conveniente e cômoda para o fornecedor, a partir do instante que transfere todo o seu custo de logística de venda de ingressos para o consumidor na via *on line*, enquanto reduz os custos inerentes das vendas de ingressos em bilheterias oficiais.

A obviedade das respostas às perguntas acima formuladas demonstra, claramente, que o procedimento adotado pela reclamada é abusivo, pois transfere o custo de sua atividade para o consumidor, impondo-lhe onerosidade excessiva.

O procedimento construído pela reclamada é tão abusivo quanto às cobranças de seguro de pátio para automóveis em oficinas e concessionárias e das "taxas" por perda de comanda em casas noturnas, entre outros, pois se refere a transferência de custos da responsabilidade decorrente da própria atividade para o consumidor. *In casu*, conforme se verifica, a transferência é do custo da própria atividade, única e exclusivamente de comercialização de ingressos.

Assim, não existem dúvidas quanto à caracterização da abusividade pela imposição da onerosidade excessiva no que toca à taxa de conveniência.

Vejamos a jurisprudência:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. COBRANÇA DE TAXA DE CONVENIÊNCIA E TAXA DE ENTREGA EM RAZÃO DE AQUISIÇÃO DE INGRESSO POR TELEFONE (CALL CENTER) PARA SHOW DE MÚSICA. ABUSIVIDADE DECLARADA. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS EM DOBRO (ART. 42 DO CDC). SENTENÇA REFORMADA. CUSTAS E HONORÁRIOS PELO RECORRIDO.

(RI 685.326, Rel. Juiz Evandro Neiva de Amorim, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPETIÇÃO EM DOBRO. TAXA DE CONVENIÊNCIA COBRADA EM VENDA DE INGRESSO PARA SHOW VIA INTERNET NO VALOR DE R\$ 51,00. COBRANÇA INDEVIDA. SERVIÇO QUE É OFERECIDO NÃO APENAS PARA FACILITAR PARA O CONSUMIDOR, MAS PARA AUMENTAR A VENDA DE INGRESSOS, ESTÁ EMBUTIDO NO PREÇO E DEVE SER ARCADADO POR QUEM VISA O LUCRO NO NEGÓCIO.

DEVOLUÇÃO EM DÓBRO. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO NÃO PROVIDO.

(RI 71005016787, Rel^a. Dr^a. Gisele Anne Vieira de Azambuja, 4^a Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, julgado em 19.09.2014)

REPARAÇÃO DE DANOS. SHOW DA MADONNA. ATRASO INJUSTIFICADO DE APROXIMADAMENTE QUATRO HORAS PARA O INÍCIO DO SHOW. DESRESPEITO COM O PÚBLICO. TAXA DE CONVENIÊNCIA. ABUSIVIDADE. DESCONTO DE ESTUDANTE NÃO DISPONIBILIZADO. CONFORMIDADE COM A LEI Nº 9.989/2006. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DA TAXA DE CONVENIÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MINORADO.

1. Atraso injustificado do Show da Madonna que estava marcado para as 19h30min e somente teve início às 23h15min.

2. Abusividade da cobrança de taxa de conveniência, visto que não se verifica no caso concreto qualquer circunstância jurídica a justificar a cobrança de R\$320,00 (dois ingressos), sendo a devolução em dobro, nos termos do art. 42 do CDC.

3. Da mesma forma, cabível o ressarcimento da quantia de R\$600,00, resultado da diferença do ingresso VIP PACKAGE e do ingresso PISTA PREMIUM fornecido. Devolução simples, eis que assim determinada na sentença, e ante a inexistência de recurso da parte autora.

4. Incabível a exigência de disponibilização do desconto de estudante no show em questão, nos termos art. 1º, inciso II, da Lei nº 9.989/2006.

5. Dano moral caracterizado, principalmente pelo caráter punitivo da indenização.

6. Quantum indenizatório minorado para R\$1.500,00, a fim de se adequar a julgados idênticos desta Turma Recursal Cível.

SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(RI 71005341144, Rel^a. Dr^a. Fabiana Zilles, 1^a Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, julgado em 24.02.2015)

Frise-se, por oportuno, que a reclamada está descumprindo decisão judicial (Ação Coletiva nº 001/1.13.0132348-0 da 15ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre-RS), válida em todo o território nacional, que determinou:

"a) proibir as empresas de cobrar a taxa da conveniência, reconhecendo a sua ilegalidade; b) determinar a restituição dos valores cobrados do consumidor nos últimos 5 anos (com juros e correção); c) publicar o dispositivo da decisão em 3 jornais de grande circulação. As decisões possuem abrangência nacional e as ações ainda estão em fase de

recurso, aguardando o julgamento pelo Tribunal de Justiça do Estado."

Diante do exposto, estabelecido de modo incontroverso que o fornecedor 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 o infrator *CL Carneiro Ltda (Nenety Eventos)* **perpetrou a prática infrativa consistente em descumprir o previsto no artigo 12, VI, do Decreto nº 2181/97.**

Dessa maneira, **julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelo infrator**, 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 11/2011, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 60 da Resolução PGJ n.º 11/2011, nos moldes do artigo 61 do mesmo diploma;
- b) Conforme consta dos autos, não se apurou a vantagem econômica auferida com a conduta do fornecedor, em prejuízo dos consumidores;
- c) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada, dever-se-ia considerar a receita mensal média da autuada do exercício anterior à data da infração. Considerando não ter sido apresentado pelo fornecedor o faturamento de 2015, toma-se por base o faturamento apresentado pela referida empresa nos autos de nº 0024.15.016724-5, no **valor de R\$1.763.300,00 (um milhão, setecentos e sessenta e três mil, trezentos reais)**, valor que será utilizado para o cálculo da multa;

d) Ao final, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática dos atos consumeristas ilícitos objetos deste Processo Administrativo em **R\$ 4.848,25 (quatro mil, oitocentos e quarenta e oito reais, vinte e cinco centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo que faço juntar a esta decisão.

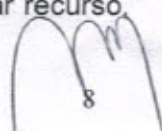
No presente caso, verifico a incidência das agravantes consubstanciadas no art. 26, incisos II, V, VI, VIII, do Decreto 2.181/97, uma vez que o infrator cometeu a prática para obter a vantagem indevida correspondente ao valor cobrado a título de taxa de conveniência; agiu com dolo evidente; ocasionou dano de caráter repetitivo já que vários consumidores foram lesados e pretendeu dissimular a natureza ilícita do ato ao sustentar que é possível realizar a cobrança em virtude de ausência de previsão legal que proíba a prática, mas desconsiderando todo o ordenamento jurídico consumerista vigente.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, diante da caracterização de quatro agravantes, conforme faculdade estabelecida no artigo 66 da Resolução PGJ n.º 11/2011. Desta feita, o valor da multa passa a ser de R\$ 7.272,38 (sete mil, duzentos e setenta e dois reais, trinta e oito centavos).

Em razão da existência de apenas uma atenuante, a da primariedade do infrator, reduzo a pena de 1/6 (um sexto) (atenuante do art. 25, inciso II, do Decreto n.º 2181/97). Logo, torno definitiva a multa em **R\$6.060,32 (seis mil, sessenta reais, trinta e dois centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação da empresa *CL Carneiro Ltda-Nenety Eventos*, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, Conta Corrente 6141-7, agência 1615-2, Banco do Brasil, o valor da multa aplicada, correspondente a **R\$6.060,32 (seis mil e sessenta reais, trinta e dois centavos)**, ou apresentar recurso.

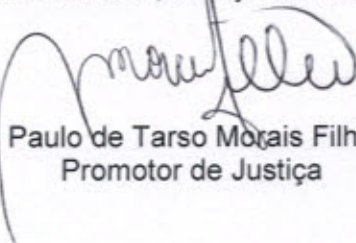


no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação, na forma do artigo 46, § 2º e artigo 49, *caput*, ambos do Decreto n.º 2.181/97;

- b) Seja o fornecedor orientado que poderá recolher o percentual de 90% (noventa por cento) do valor acima fixado, consistente na quantia de **R\$5.454,28** (cinco mil, quatrocentos e cinquenta e quatro reais, vinte e oito centavos), desde que o faça antes do término do prazo do recurso, na forma do artigo 36-A da Resolução PGJ nº 11 de 3 de fevereiro de 2011.
- c) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago no prazo de 30 (trinta) dias, 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;
- d) 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 na imprensa oficial. Registre-se. Intime-se. Envie-se cópia da decisão, por correspondência eletrônica, ao responsável pelo Setor de Relações Institucionais do PROCON Estadual, para que disponibilize no *site* deste órgão o inteiro teor desta decisão.

Belo Horizonte, 9 de julho de 2018.



Paulo de Tarso Moraes Filho
Promotor de Justiça