

**Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.018537-1**  
**Infrator: T4F Entretenimento S/A**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

O presente Processo Administrativo foi instaurado a partir de reclamação consumerista de fl. 03 que noticiou suposta prática abusiva na venda de ingressos para o evento denominado “Show da Banda McFly”, consistente na cobrança de taxa de conveniência, bem como taxa de impressão, quando da aquisição dos ingressos pelo site (online).

Notificado, o fornecedor apresentou defesa às fls. 12/27 e 124/125.

Realizada audiência, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa, sendo deferido ao fornecedor prazo para deliberar.

No prazo de alegações finais, o fornecedor apresentou memoriais e recusou a assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta (fls.158/170).

*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.

No que tange ao mérito, constata-se que o fornecedor realmente efetuou a cobrança, para o referido evento, das taxas administrativas denominadas “taxa de conveniência e taxa de impressão”, de ingressos comercializados nos canais de vendas online, conduta não negada pelo próprio fornecedor.

No que tange à cobrança da taxa administrativa denominada “taxa de conveniência”, verifica-se que esta conduta, por si só, não configura prática abusiva.

Nesse sentido, vale observar o recente entendimento firmado pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, proferida nos autos do Resp. 1737428, afirmando que a cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos pela internet só é abusiva quando se verifica o descumprimento do dever de informação na fase pré-contratual. 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).**

No caso dos autos, o fornecedor afirmou, ainda, que disponibiliza a venda de ingressos também nas bilheterias oficiais, caso em que o consumidor não arca com o pagamento de nenhuma taxa extra.

Todavia, restou comprovado nos autos que o fornecedor, além de cobrar a denominada “taxa de impressão”, 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, o próprio fornecedor reconheceu, em suas alegações finais, que a informação sobre a cobrança da “taxa de conveniência” está no item “Termos e condições” de seu site (fl.167), quando o adequado, sob a ótica do dever de informação, era constar no preço proposto ao consumidor.

Aliás, 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 a 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 por parte do fornecedor na cobrança, por si só, da taxa de conveniência, a ausência da informação de que a referida taxa poderá ser cobrada possibilita que o consumidor seja surpreendido com a referida cobrança, da qual, se fosse devidamente informado, poderia escolher utilizar outro dos canais de compra disponibilizados ou até outros fornecedores.

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, que sustentará as demais previsões legislativas referentes ao assunto, pretende viabilizar que o processo de compra pelo consumidor, momento em que estabelece uma relação negocial com o fornecedor, ocorra do modo

menos danoso possível, inclusive na fase pré-contratual dos contratos de consumo, demonstrando-se, assim, ser um importante desdobramento da incidência da boa-fé objetiva.

Neste sentido, também dispõe o artigo 6º, inciso III, do mesmo diploma legal, 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”**, de onde 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 das mercadorias, a fim de que possa comparar os produtos e saber exatamente o que esperar e, conseqüentemente, não venha a ser lesado quando manifestar seu desejo de adquirir determinado bem da vida.

Desta forma, 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.”*

---

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.

Desta forma, não existem dúvidas quanto à caracterização da abusividade pela violação ao art. 6, III, do CDC, por não fornecer informação adequada e clara sobre o preço do produto ofertado.

Noutro giro, é crucial destacar que os supostos serviços meios, ou seja, que não se referem à atividade-fim da empresa que seria apenas venda de ingressos, 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 consequente abusividade das cobranças aos consumidores.

Assim, não existem dúvidas quanto à caracterização da abusividade pela imposição da onerosidade excessiva no que toca à cobrança de taxa de impressão do ingresso virtual (art. 39, v, do CDC).

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 T4F Entretenimento S/A, perpetrou a prática infrativa consistente em descumprir o previsto nos artigos 6º, III, 39, V, do CDC e 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 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa:

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) 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 da reclamação (novembro de 2019), ou seja, exercício de 2018. Considerando o faturamento apresentado pelo fornecedor às fls.133/137 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;

d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$1.111.045,00 (Hum milhão, cento e onze mil reais, quarenta e cinco centavos)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

No presente caso, verifico a incidência da agravante da reincidência, vez que o infrator tem contra si decisão condenatória com trânsito em julgado nos autos nº 0024.15.005625-7, bem como da agravante elencada no inciso VI do art.26, do Decreto 2.181/97, uma vez que a conduta do fornecedor ocasionou dano de caráter repetitivo, já que vários consumidores foram lesados.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/6, diante da caracterização de duas agravantes, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Desta feita, o valor da multa passa a ser de **R\$1.296.219,16 (hum milhão, duzentos e noventa e seis mil, duzentos e dezenove reais, dezesseis centavos)**, valor este que torno definitivo a míngua de atenuantes

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do fornecedor **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, as cláusulas abusivas apontadas 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, Conta Corrente 6141-7, agência 1615-2, Banco do Brasil, o valor da multa aplicada, correspondente a **R\$1.296.219,16 (hum milhão, duzentos e noventa e seis mil, duzentos e dezenove reais, dezesseis 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;

c) Seja o fornecedor orientado que poderá recolher o percentual de 90% (noventa por cento) do valor acima fixado (**R\$1.166,597,00 – Hum milhão, cento e sessenta e seis mil, quinhentos e noventa e sete reais**), desde que o façam antes do término do prazo do recurso, na forma do artigo 37 da Resolução PGJ nº 14 de 1 de agosto de 2019.

d) 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;

e) 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 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, 16 de novembro de 2021



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>Novembro de 2021</b>			
<b>Infrator</b>	T4F		
<b>Processo</b>	0024.19.018537-1		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 442.418.000,00</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 36.868.166,67
<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>3</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\$ 1.111.045,00</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 555.522,50</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 1.666.567,50</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2021			236,62%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2021			3,5820
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 716,39</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.745.878,76</b>