

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.22.020934-0

Infrator: INGRESSE – INGRESSOS PARA EVENTOS S/A.

### DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente Processo Administrativo foi instaurado com base em reclamação apresentada junto à Ouvidoria do Ministério Público, tendo em vista a ocorrência de infração consumerista consistente na falta de informação, na fase pré-contratual, sobre cobrança de taxa de conveniência na comercialização *online* de ingressos para o evento Breve Festival.

Instaurado Processo Administrativo, a empresa reclamada apresentou Defesa (fls. 49/51vº).

Apesar de devidamente intimado, o reclamado não compareceu à audiência de conciliação (fl. 92).

Apresentadas alegações finais às fls. 100/102vº.

Após, vieram os autos para decisão.

*É o relato do necessário.*

#### **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.

Inicialmente cabe salientar que a preliminar de ilegitimidade passiva da empresa infratora, ao argumento de que não produziu o evento, sendo apenas intermediária na comercialização dos ingressos, não merece acolhimento.

Certo é que há pertinência subjetiva da empresa para responder à presente demanda, tendo em vista que ela integra a cadeia de fornecimento do serviço aos consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor, ao disciplinar a responsabilidade pelo fato do serviço - quando um vício grave causa dano material ou moral ao consumidor -, não faz

distinção entre fornecedores, motivo pelo qual toda a cadeia produtiva se torna solidariamente responsável.

Nesse sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

**EMENTA: RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. VÍCIO NO ACÓRDÃO RECORRIDO. NÃO OCORRÊNCIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SOCIEDADE EMPRESÁRIA. COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS ON-LINE. EVENTO CANCELADO/ADIADO. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO ADEQUADA, PRÉVIA E EFICAZ AOS CONSUMIDORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (FATO DO SERVIÇO). RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INTEGRANTES DA MESMA CADEIA DE CONSUMO. IMPROPRIEDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. ALIMENTOS CONSUMIDOS DURANTE A ESTADA NO RIO DE JANEIRO. INOVAÇÃO RECURSAL. DANO MORAL. EXISTÊNCIA.**

1- Recurso especial interposto em 23/11/2020 e concluso ao gabinete em 15/2/2022.

2- Na origem, cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proposta pelos recorridos, em razão dos custos advindos da compra de ingresso para o evento Pretty Little Weekend, a ser sediado na cidade do Rio de Janeiro-RJ, cancelado, contudo, sem qualquer satisfação aos consumidores.

3- O propósito recursal consiste em dizer se a sociedade empresária que comercializa ingressos no sistema on-line possui responsabilidade pela falha na prestação do serviço, a ensejar a reparação por danos materiais e a compensação dos danos morais.

4- É de ser afastada a existência de vício no acórdão recorrido, à consideração de que a matéria impugnada foi enfrentada de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal a quo entendeu pertinente à solução da controvérsia.

5- Em se tratando de responsabilidade pelo fato do serviço, não faz o Diploma Consumerista qualquer distinção entre os fornecedores, motivo pelo qual é uníssono o entendimento de que toda a cadeia produtiva é solidariamente responsável. Doutrina e jurisprudência.

6- A venda de ingresso para um determinado espetáculo cultural é parte típica do negócio, risco da própria atividade empresarial que visa ao lucro e integrante do investimento do fornecedor, compondo, portanto, o custo básico embutido no preço. Com efeito, é impossível conceber a realização de espetáculo cultural, cujo propósito seja a obtenção de lucro por meio do acesso do público consumidor, sem que a venda do ingresso integre a própria escala produtiva e comercial do empreendimento.

7- A recorrente e as demais sociedades empresárias que atuaram na organização e na administração da festividade e da estrutura do local integram a mesma cadeia de fornecimento e, portanto, são solidariamente responsáveis pelos danos suportados pelos recorridos, em virtude da falha na prestação do serviço, ao não prestar informação adequada, prévia e eficaz acerca do cancelamento/adiamento do evento.

8- A jurisprudência desta Corte é no sentido de que os integrantes da cadeia de consumo, em ação indenizatória consumerista, também são responsáveis pelos danos gerados ao consumidor, não cabendo a alegação de que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes. Precedentes.

9- No tocante à indenização por danos materiais, observa-se que não se discutiu anteriormente, nem mesmo em embargos de declaração, quais itens foram consumidos com a alimentação dos recorridos no período em que ficaram na cidade do Rio de Janeiro, de modo que tal argumento constitui inovação recursal, na medida em que não integrou o quadro fático

*delineado nos autos, situação que impede a hodierna apreciação.*  
**10-** Não prevalece a tese de que, na hipótese dos autos, ocorreu mero descumprimento contratual, *insuficiente* para a configuração do dano moral. Isso porque os recorridos, pai e filha deslocaram-se de Belo Horizonte para o Rio de Janeiro exclusivamente para a participação no evento "Pretty Little Weekend". Em virtude da ausência eficaz de comunicação do cancelamento/adiamento da efeméride, nutriram altaneiro sentimento de frustração, decepção e constrangimento, ante a não realização do evento e a desinformação da recorrente.

**11-** Qualquer leitura dissimilar levaria a prática de constantes lesões aos consumidores, máxime porque os fornecedores de produtos ou serviços, sob o guante do argumento de ocorrência de "meros aborrecimentos comuns cotidianos" ou "meros dissabores", atentariam contra o princípio da correta, segura e tempestiva informação, figura basilar nas relações consumeristas e contratuais em geral. Em síntese, não se pode confundir mero aborrecimento, inerente à vida civil em sociedade, com a consumação de ilícito de natureza civil, passível de reparação.

**12-** Recurso especial não provido. (REsp 1985198/ MG).

Insta observar, ainda, que a infração ora analisada é exatamente a falta de informação adequada sobre a cobrança da taxa de conveniência sobre os ingressos comercializados no sítio eletrônico do reclamado.

Dessa forma, não restam dúvidas em relação à possibilidade de responsabilização civil do representado pela conduta em análise, por quaisquer danos causados aos consumidores.

No que toca ao mérito, após análise dos elementos probatórios coligidos aos autos, verifica-se que a ausência de informação adequada sobre a cobrança da Taxa de Conveniência atribuída à empresa fornecedora na portaria inaugural do presente processo administrativo restou plenamente demonstrada por meio dos esclarecimentos prestados pelo próprio infrator.

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", 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 rejugamento 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.

O fornecedor, em sua defesa, afirmou que além da possibilidade da compra *online*, foi disponibilizada a venda de ingressos em bilheterias oficiais, na qual não é exigido pagamento de nenhuma taxa extra. Por outro lado, na comercialização por meio eletrônico há incidência da taxa de serviço. Enfatizou 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. Esclareceu, 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 pesem as alegações da fornecedora, constata-se pelas informações e *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, mas apenas na última etapa antes da conclusão da venda, descumprindo, dessa forma, o dever prévio de informação ao consumidor e infringindo, assim, a norma consumerista, conforme decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgado acima elencado.

De fato, do *print* de fl. 101vº, 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” e da “taxa de processamento”, informações que somente são fornecidas na última fase da compra (Resumo 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.*

Dessa forma, não existem dúvidas quanto à caracterização da abusividade pela violação ao art. 6º, 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 empresa 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 **INGRESSE – INGRESSOS PARA EVENTOS S/A.** perpetrou a prática infrativa consistente em descumprir o previsto nos artigos 6º, III, e 51, IV, ambos do CDC, e 13, I, 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 57/2022, passo à graduação da penalidade administrativa:

---

<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.



A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (letra "ad") do art. 21 da Resolução PGJ n.º 57/22.

Com o intuito de se comensurar a condição econômica do reclamado dever-se-ia considerar a receita mensal média do exercício de 2021. Ante a falta de documento formal informando nos autos a receita bruta referente ao período, **arbitre-se a quantia de R\$442.418.000,00 (quatrocentos e quarenta e dois milhões, quatrocentos e dezoito mil reais).**

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;

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 e quarenta e cinco reais)**, correspondente à multa base da planilha de cálculo juntada em anexo.

Pela incidência da atenuante da primariedade, disposta no art. 25, II, do Decreto nº 2181/97, **reduzo a multa na fração de 1/6**, passando ao valor de **R\$ R\$ 925.870,83 (novecentos e vinte e cinco mil, oitocentos e setenta reais e oitenta e três centavos).**

Verifica-se a incidência da agravante prevista no inciso VI do §2º do art. 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, dado o potencial da conduta de causar dano de caráter repetitivo à coletividade.

Pela incidência da referida agravante, **aumento o valor da pena em 1/6**, conforme disposto nos artigos 20, § 1º, e 29, ambos da Resolução PGJ nº 57/22. Dessa feita, o valor definitivo da multa passa a ser de **R\$ 1.080.182,64 (hum milhão, oitenta mil, cento e oitenta e dois reais e sessenta e quatro centavos)**, que torno definitivo.

ISSO POSTO, determino:


- a) A notificação da empresa **INGRESSE – INGRESSOS PARA EVENTOS 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 no que toca a não disponibilizar informação destacada da taxa de conveniência cobrada;

2

- b) A notificação da empresa **INGRESSE – INGRESSOS PARA EVENTOS 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\$ 972.164,38 (novecentos e setenta e dois mil, cento e sessenta e quatro reais e trinta e oito centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do 36 da Resolução PGJ nº: 57/22, desde que o faça 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\$ 1.080.182,64 (um milhão, oitenta mil, cento e oitenta e dois reais e sessenta 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, 19 de outubro de 2023.

  
Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça



<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Outubro de 2023</b>			
<b>Infrator</b>	INGRESSE		
<b>Processo</b>	0024.22.020934-0		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			442.418.000,00
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 30/09/2023			259,21%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2023			3,8223
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 764,47</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.467.019,33</b>
Multa base			R\$ 1.111.045,00
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 925.870,83
Acréscimo de 1/6– art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 1.080.182,64
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 972.164,38

