

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG- 02.16.0024.0064406.2024-62

Infrator: Ingresse – Ingresso Para Eventos S.A

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Vistos e etc.

O presente procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através da qual se questiona conduta abusiva por parte do fornecedor, consistente em subtrair o consumidor da opção de reembolso da denominada “taxa de conveniência”, em caso de desistência do contrato, no prazo legal.

Após informações prestadas pelo fornecedor em ID: 125316, constatou-se, em tese, a prática de conduta abusiva por parte do fornecedor, incompatível com a boa fé e a equidade contratual, consistente em: não reembolso integral dos valores devidos ao consumidor, com a retenção da denominada “taxa de conveniência”, quando exercido o direito de arrependimento no prazo legal.

Defesa apresentada em ID: 1430654.

Audiência realizada em 02.10.2024, oportunidade em que se ofertou ao fornecedor firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Termo de Transação Administrativa (ids: 2245275 e 2245277).

Transcorrido o prazo sem manifestação do fornecedor (ID: 2980459).

Após, vieram os autos para decisão.

É o necessário relatório.

Decido.

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-los, estando aptos a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos dos presentes processos administrativos.

Em sede de defesa, o fornecedor alegou, em síntese, que a cobrança pela taxa de conveniência se dá em razão da segurança e conforto ao consumidor que adquire os ingressos sem precisar enfrentar filas e que tal cobrança foi reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça como legal, não havendo, portanto,



ilegalidade na retenção da mesma, quando há arrependimento por parte do consumidor.

Esclareça-se, inicialmente, que a relação jurídica entabulada entre as partes, venda de ingressos para eventos culturais, caracteriza-se como consumerista, estando submetida às disposições do Código de Defesa do Consumidor, que reputa abusivas as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou, ainda, sejam incompatíveis com a boa-fé ou a eqüidade.

Assim, sobre a juridicidade da conduta, constata-se que o fornecedor efetivamente descumpriu as normas de proteção consumerista, em especial quando retêm, de forma indevida, a “taxa de conveniência”, não reembolsando o consumidor, de forma integral, quando este desiste da compra no prazo legal.

Ressalte-se que aqui não se discute a legalidade/ilegalidade pela cobrança da denominada “taxa de conveniência”, pois sua licitude foi realmente apreciada e julgada pelo Superior Tribunal de Justiça nos autos do Resp. 1.737.428/RS, desde que a informação seja previamente disponibilizada ao consumidor.

Ao contrário, tem-se como abusiva justamente a conduta do fornecedor que subtrai do consumidor a opção de reembolso integral dos valores pagos, inclusive da referida “taxa de conveniência, quando este desiste da compra no prazo de arrependimento.

Nesse sentido, dispõe o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor do direito de arrependimento, o qual possibilita que nos negócios celebrados fora do estabelecimento comercial, o consumidor possa desistir do contrato no prazo de 07 (sete) dias, a contar de sua assinatura ou ato de recebimento, tendo direito à devolução integral dos valores pagos, a qualquer título.

Anota o inciso II do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que é considerada como cláusula abusiva aquela que subtraía do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga.

Cuida anotar, ainda, que a Legislação Consumerista em diversos momentos apresenta a previsão da possibilidade do consumidor ser reembolsado, consoante se extrai do inciso II do §1º do artigo 18, o inciso IV do artigo 19 e o inciso II do



artigo 20. O fundamento de tais previsões é a máxima antiga que veda o enriquecimento sem causa, extraída da atual Codificação Civil.

Ressalte-se que a venda de ingressos é ato acessório ao show, que é o serviço principal. Assim, se o principal não ocorre ou se o consumidor desiste, dentro dos prazos legais, ele tem o direito à restituição integral dos valores gastos, incluídas todas as taxas, entre elas a de conveniência.

Nesse sentido, o entendimento dos Tribunais:

RECURSO INOMINADO. COMPRA DE INGRESSOS PARA SHOW. CANCELAMENTO A PEDIDO DA CONSUMIDORA. EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO. SOLICITAÇÃO TEMPESTIVA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 49 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. REEMBOLSO PARCIAL. RESTITUIÇÃO DO VALOR FALTANTE DEVIDA. INSURGÊNCIA RECURSAL RESTRITA AO DANO MORAL RECONHECIDO EM SENTENÇA. REJEIÇÃO. TENTATIVA DE RESOLUÇÃO DO ENTREVERO ADMINISTRATIVAMENTE, SEM SUCESSO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$ 2.000,00 (DOIS MIL REAIS) QUE NÃO COMPORTA MINORAÇÃO. OBSERVÂNCIA DOS PARÂMETROS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE E ÀS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 22. (TJPR:0017372-18.2022.8.16.0018. Rel. Juan Daniel Pereira Sobreiro, Juiz de Direito da Turma Recursal dos Juizados Especiais: 3ª Turma Recursal. Data de Julgamento: 25/09/2023).

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - COMPRA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL -ARREPENDIMENTO- CANCELAMENTO NO PRAZO LEGAL - DEVOLUÇÃO DE VALORES NÃO REALIZADA - DANO MORAL CONFIGURADO - QUANTUM INDENIZATÓRIO - REDUÇÃO - NÃO CABIMENTO. - Tendo a autora exercido o seu direito de arrependimento, consagrado no Código de Defesa do Consumidor, a quantia despendida deveria ter sido imediatamente devolvida, monetariamente atualizada, a teor do que preceitua o parágrafo único do art. 49 desse mesmo diploma legal.- O desgaste, o sentimento de impotência experimentado pela autora e a privação dos recursos financeiros a que fora submetida, resultantes da não devolução dos valores, ultrapassam os limites do mero aborrecimento, a ensejar o dever de reparação.- Configura dano moral, a perda do tempo útil pelo consumidor que se vê obrigado, diante da conduta ilícita do fornecedor que não procede ao cancelamento da compra requerido no prazo legal, a tentar resolver a questão na esfera administrativa e, depois, a ajuizar ação para ver resguardado seu direito, frontalmente agredido pela negligência gerencial. - O valor da



indenização por danos morais deve ser fixado com prudência, segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, cuidando-se para que a indenização não propicie o enriquecimento sem causa do receptor, bem como não se mostre irrisória a ponto de afastar o caráter pedagógico que é inerente à medida (TJMG: Apel. Cível: 1.0000.23.128378-9/001. Rel. Des. Evandro Lopes da Costa; data de julgamento: 08/11/2023).

Urge repisar, nesse contexto, que é direito básico do consumidor a proteção contra práticas abusivas (Lei federal nº 8078/90, art.6º, IV). Sendo assim, o Código proíbe determinadas condutas praticadas pelos fornecedores. As práticas abusivas caracterizam-se pela inobservância ou violação do dever genérico, de boa conduta, imposto pelos princípios gerais que orientam a relação de consumo, especialmente o da boa-fé objetiva e o da harmonia (Lei federal nº 8078/90, art. 4º, caput e III).

Diante do exposto, estabelecido que o fornecedor **INGRESSE – INGRESSO PARA EVENTOS S.A.**, 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 perpetrou a prática infrativa descritas na portaria inaugural (artigo 39, V, 49, caput e § único, 51, XV, todos do CDC, artigo 12, VI do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pela infratora **INGRESSE - INGRESSO PARA EVENTOS S.A.**, nos termos apontado nos autos.

Levando em consideração a natureza das infrações, 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 – Código de Defesa do Consumidor.

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 57/22, passo à graduação da penalidade administrativa:

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

b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2023. Tendo em vista o demonstrativo financeiro juntado em ID: 2085421, considero, para fins de aplicação de

multa, o valor de **R\$118.018.935,55(cento e dezoito milhões, dezoito mil, novecentos e trinta e cinco reais, cinquenta e cinco centavos,).**

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\$300.047,34(trezentos mil, quarenta e sete reais, trinta e quatro centavos).**

Considerando o reconhecimento da circunstância atenuante da Resolução PGJ n.º 54/2022 (art. 29, II - ser o infrator primário), em razão do contido na certidão de IDMPe: 1510457), que atesta a primariedade do fornecedor, e considerando o reconhecimento da circunstância agravante prevista no VI do artigo 29 da Resolução PGJ n.º 54/2022 –causação de dano coletivo – deixo de aplicar qualquer redução ou aumento da multa, visto que a atenuante (1/3) e a agravante (1/3) se compensam, pelo que mantenho a multa intermediária em **R\$ 300.047,34 (trezentos mil, quarenta e sete reais, trinta e quatro centavos).**

Em vista da ausência de causas de diminuição e causas de aumento, torno definitivo o valor de **R\$300.047,34 (trezentos mil, quarenta e sete reais, trinta e quatro centavos).**

ISTO POSTO, determino:

- 1) a intimação do infrator, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:
 - a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 70% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$210.033,13 (duzentos e dez mil, trinta e três reais, treze centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 30% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior; OU
 - b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º e 49, ambos do Decreto Federal n.º 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ n.º 57/2022, alterada pela Resolução PGJ n.º 39/2024.

Registre-se que o infrator poderá, antes do julgamento, desistir do recurso interposto, mediante apresentação à Junta Recursal do Procon Estadual de comprovação de quitação de 90% da multa atualizada monetariamente, na forma do artigo 33, §7º da Resolução PGJ nº 57/2022, alterada pela Resolução PGJ nº 39/2024.

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada – que, ultrapassados os 10 (dez) dias úteis da intimação da decisão, deverá ser recolhida em seu valor integral **R\$300.047,34 (trezentos mil, quarenta e sete reais, trinta e quatro centavos)**, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, após nova intimação –, será o débito inscrito em dívida ativa para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) A inscrição do fornecedor no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, com a indicação de que a reclamação não foi atendida (Lei 8.078/90, art. 44, e Decreto nº 2.181/97, artigos 57 a 62), após o trânsito em julgado desta decisão.

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, 10 de abril de 2025

Assinado de forma
digital por FLAVIO
CORREA
MACIEL:0326128360 MACIEL:03261283602
Dados: 2025.04.15
Flávio Alexandre Correa Maciel

Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Abril de 2025			
Infrator	Ingresse -Ingresso para eventos s.a		
Processo	02.16.0024.0064406.2024-62		
Motivo			
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 118.018.935,55
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 9.834.911,30
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	3
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\$ 300.047,34
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 150.023,67
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 450.071,01
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2025			275,36%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2025			3,9942
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 798,84
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 11.982.575,78



MANIFESTO DE ASSINATURA



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

FLAVIO ALEXANDRE CORREA MACIEL, Promotor de Justiça, em
23/04/2025, às 09:36

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:

5C9B8-6678D-2F15B-7E12D

Para verificar as assinaturas leia o QR code abaixo ou
acesse

<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

