

Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.17.000360-2

Infrator: Tatiana Olga Fernandes do Carmo-Buy Ticket

DECISÃO ADMINISTRATIVA

O presente processo administrativo foi iniciado a partir de reclamação de consumidor endereçada à Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, através da qual alega que o fornecedor estaria cobrando um valor adicional no ingresso, a título de taxa de conveniência, para o evento denominado “Planeta Brasil”.

Realizada fiscalização pelo Procon/MG, constatou-se que o evento “Planeta Brasil” já havia ocorrido, o que impossibilitou averiguar o teor da reclamação.

Entretanto, foi possível constatar a prática da cobrança de taxa de conveniência pelo fornecedor em compras realizadas para o evento denominado “Na farra com Safadão”, bem como o descumprimento da legislação de meia entrada, conforme consta no auto de constatação de n.º 5317 (fls.08/15).

Verificada violação objetiva às normas de proteção e defesa do consumidor, o fornecedor foi notificado e apresentou defesa às fls.31/33.

Designou-se, então, audiência para tentativa de assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta e transação administrativa, oportunidade em que o fornecedor manifestou não ter interesse na conciliação (fl.81).

Facultada a possibilidade de apresentação de razões finais por parte do fornecedor, o prazo transcorreu sem sua manifestação (fl.88).

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.

Em primeiro plano, necessário esclarecer que o fornecedor Sleepwakers Entretenimento foi excluído do pólo passivo do presente feito, tendo em vista não ter sido organizador do evento que deu origem ao presente processo administrativo (fl.08/15).

Assim delimitada a questão, não restam dúvidas de que a prática atribuída ao fornecedor Tatiana Olga Lima Fernandes do Carmo-Buy Ticket, descrita na portaria inaugural do presente processo administrativo, foi comprovada.

De fato, conforme auto de constatação n.º 5317, resta claro que a empresa pratica a cobrança de taxa de conveniência para compra presencial de ingressos e, ainda, não foi observada a legislação de meia entrada no evento descrito.

Em sede defensiva, aduziu a reclamada que a “taxa de conveniência” ocorre em razão da comodidade que o consumidor possui de realizar sua compra por meio da internet, telefone ou em lojas físicas localizadas em lugares mais funcionais e de fácil acesso, como shopping e bairros da cidade.

Especifica, ainda, que exerce atividade de ponto de venda remoto, que tem como finalidade facilitar o acesso do consumidor ao ingresso em um ponto de venda fixo e bem localizado, o qual se encontra no Shopping Cidade”.

Cumpramos, neste aspecto, destacar que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, inciso V, do CDC).

Além disso, ainda há a previsão de que não é possível o condicionamento do fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço (art. 39, inciso I do CDC).

Ora, ao realizar a cobrança de taxa de conveniência nos postos de vendas presenciais, o fornecedor obriga o consumidor a desembolsar um valor extra (supostamente a título de taxa de conveniência), condicionando a aquisição do ingresso ao pagamento da mencionada taxa.

A vantagem manifestamente excessiva é inegável no presente caso. A empresa esclareceu que é uma prestadora de serviços destinada a venda de ingressos, ou seja, foi contratada para o fim de venda de ingressos.

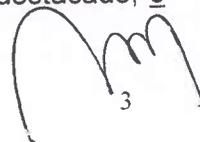
Assim, além de receber pelo serviço prestado à produtora do evento, ainda realiza a cobrança de suposta taxa de conveniência do consumidor sob a falsa alegação de que por estar localizada em um Shopping Center, o consumidor encontra facilidade e comodidade na aquisição de ingressos. Porém, não há que se cogitar em mencionar qualquer conveniência ao consumidor, uma vez que, de qualquer maneira, é necessário o deslocamento para que seja adquirido o ingresso.

Ressalte-se que a intenção do consumidor é assistir ao espetáculo, no entanto, tem que arcar até mesmo com a venda do ingresso, algo que não faz o menor sentido, uma vez que o ticket se insere em todas as atividades desenvolvidas pelo empreendedor para a prestação do serviço, qual seja, o evento cultural fornecido.

O caso em tela é ainda mais grave, pois a empresa já recebe pela prestação de serviço ao produtor do evento e pela venda de ingresso.

Ainda mais grave é que o fornecedor, ao cobrar a mencionada taxa de conveniência, o faz na compra de cada ingresso, mesmo que o denominado "serviço" prestado seja realizado uma única vez. Exemplifique-se: quando um mesmo consumidor compra mais de um ingresso, acaba pagando por mais de uma taxa de conveniência. A abusividade da conduta, nos termos da legislação consumerista, portanto, salta aos olhos.

A mera venda do ingresso não consiste, ainda que se faça o máximo esforço interpretativo, em nenhum serviço diferenciado eis que, como já destacado, o



3

ingresso é inerente ao serviço cultural prestado. Como realizar o evento como forma de atividade comercial sem a venda de ingresso?

No caso em tela, não ocorreu sequer a entrega no domicílio do adquirente do ingresso. O consumidor, mesmo quando se deslocou para adquirir o ingresso no posto físico de venda, vê-se obrigado a arcar com um custo que é ilegal e abusivo.

Cabe observar que se o produtor do evento opta pela venda de ingressos por empresa terceira e o custo dessa contratação de que detém expertise na disponibilização de tickets ao público deve estar calculado de modo que a cobrança do valor do ingresso custeie referida opção.

Nessa esteira de entendimento, a partir do momento em que há a cobrança de taxa de conveniência para custear a venda de ingressos, além de serem usadas justificativas descabidas, reitere-se, há o desmedido lucro obtido a partir de exigências manifestamente excessivas dos consumidores.

Por exemplo, no presente caso, conforme já exposto, é abusiva a cobrança de taxa de conveniência quando a compra é realizada no posto físico (como demonstrado nos autos). Também não é razoável, tampouco conforme os direitos consumeristas, a cobrança de mais de uma taxa de conveniência quando a compra de mais ingressos é realizada de forma única.

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.

No que tange ao direito de meia entrada para estudantes e idosos, constata-se, pelo auto de constatação nº 5317, que a empresa Buy Ticket efetivamente descumpriu a legislação de meia entrada.

Insta ressaltar que o auto de infração lavrado por agentes fiscais goza de presunção relativa de legitimidade e não houve demonstração de qualquer irregularidade na fiscalização.

Sobre a presunção relativa de veracidade dos autos de fiscalização, segue a jurisprudência do Tribunal das Alterosas:

*“EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - AUTO DE INFRAÇÃO - MULTA POR DESCUMPRIMENTO À LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. DESPROPORCIONALIDADE DA MULTA APLICADA. VÍCIOS FORMAIS. NEGATIVA DO ATO INFRACIONAL. PRESUNÇÃO “JURIS TANTUM” DE VERACIDADE. **Meras alegações sem comprovação não são suficientes para invalidação do auto de infração que é documento público e goza de presunção “juris tantum” de veracidade quanto ao que ocorreu na presença do agente administrativo que o lavrou. Não gera nulidade de sentença a alegação da existência de vícios formais que não causaram prejuízo à defesa do autuado. O arbitramento da multa infracional dentro dos limites legais é ato discricionário administrativo, não cabendo ao Judiciário, salvo se desproporcional e desarrazoável, reduzi-la ou excluí-la, sob pena de ofensa à lei e ingerência na esfera do Poder Executivo.** (TJMG – 7ª Câmara Cível – Apelação nº 1.0024.03.937901-1/001(1) Relator: Des. BELIZÁRIO DE LACERDA – j. 29.06.2004 – publ. 01.10.2004) (grifo acrescido)*

Importante assinalar, mais uma vez, que caberia ao fornecedor comprovar a observância de seu dever legal, já que o documento fiscal goza de presunção de veracidade. Contudo, conforme mencionado, não foi demonstrada qualquer irregularidade na atividade fiscalizatória. Não bastasse a jurisprudência, veja-se a doutrina de Humberto Theodoro Júnior:

*“Quando, todavia, o réu se defende através de defesa indireta, invocando fato capaz de alterar ou eliminar as conseqüências jurídicas daquele outro fato invocado pelo autor, a regra inverte-se. É que, **ao se basear em fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito do autor, o réu implicitamente admitiu como verídico o fato básico da petição inicial, ou seja, aquele que causou o aparecimento do direito que, posteriormente, veio a sofrer as conseqüências do evento a que alude a contestação. O fato constitutivo do direito do autor tornou-se, destarte, incontroverso, dispensando, por isso mesmo, a respectiva prova (art. 334, III).** **A controvérsia deslocou-se para o fato trazido pela resposta do réu. A este, pois, tocará o ônus de prova-lo.** (Curso de Direito Processual Civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 374)*

Cumpre esclarecer que a extensão do direito à meia-entrada a todos os frequentadores de seus eventos importa no esvaziamento do benefício concedido aos estudantes e idosos.

Importante frisar, ainda, que o estabelecimento, por oferecer atividade de lazer cuja entrada é condicionada a ingresso, deve respeitar a legislação de meia-entrada, nos exatos termos do artigo 23 e parágrafos da Lei Federal nº 12.852/13¹, regulamentada pelo Decreto nº 8537/2015².

Além disso, deve observar o artigo 23 do Estatuto do Idoso o qual preceitua que: “A participação dos idosos em **atividades culturais e de lazer** será proporcionada mediante **descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais**”.

¹ Art. 23. É assegurado aos jovens de até 29 (vinte e nove) anos pertencentes a famílias de baixa renda e aos estudantes, na forma do regulamento, o acesso a salas de cinema, cineclubes, teatros, espetáculos musicais e circenses, eventos educativos, esportivos, de lazer e entretenimento, em todo o território nacional, promovidos por quaisquer entidades e realizados em estabelecimentos públicos ou particulares, mediante pagamento da metade do preço do ingresso cobrado do público em geral.

§ 1º Terão direito ao benefício previsto no **caput** os estudantes regularmente matriculados nos níveis e modalidades de educação e ensino previstos no Título V da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que comprovem sua condição de discente, mediante apresentação, no momento da aquisição do ingresso e na portaria do local de realização do evento, da Carteira de Identificação Estudantil - CIE.

§ 2º A CIE será expedida preferencialmente pela Associação Nacional de Pós-Graduandos, pela União Nacional dos Estudantes, pela União Brasileira dos Estudantes Secundaristas e por entidades estudantis estaduais e municipais a elas filiadas.

§ 10. A concessão do benefício da meia-entrada de que trata o **caput** é limitada a 40% (quarenta por cento) do total de ingressos disponíveis para cada evento.

² Art. 3º Os estudantes terão direito ao benefício da meia-entrada mediante a apresentação da CIE no momento da aquisição do ingresso e na portaria ou na entrada do local de realização do evento.

§ 1º A CIE será expedida por:

I - Associação Nacional de Pós-Graduandos - ANPG;

II - União Nacional dos Estudantes - UNE;

III - União Brasileira dos Estudantes Secundaristas - Ubes;

IV - entidades estaduais e municipais filiadas às entidades previstas nos incisos I a III;

V - Diretórios Centrais dos Estudantes - DCE; e

VI - Centros e Diretórios Acadêmicos, de nível médio e superior.

§ 2º Observado o disposto no § 2º do art. 1º da Lei nº 12.933, de 2013, deverão constar os seguintes elementos na CIE:

I - nome completo e data de nascimento do estudante;

II - foto recente do estudante;

III - nome da instituição de ensino na qual o estudante esteja matriculado;

IV - grau de escolaridade; e

V - data de validade até o dia 31 de março do ano subsequente ao de sua expedição.

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 *Tatiana Olga Lima Fernandes do Carmo-Me -Buy Ticket* **perpetrou a prática infrativa consistente em descumprir o previsto no artigo 12, VI, do Decreto nº 2181/97, Art.1º da Lei Federal nº 12.933/13, regulamentada pelo Decreto nº 863/15 e Art. 23 da Lei Federal nº 10.741/03.**

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 qual auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores a reclamada auferiu com sua conduta,;
- 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 2016, e tomando-se por base ser microempresa, arbitro o faturamento no **valor de R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil 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\$1.340,00 (mil**

trezentos e quarenta reais), 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\$2.010,00 (dois mil e dez reais).

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\$1.675,00 (mil seiscentos e setenta e cinco reais)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

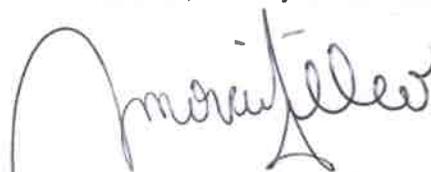
ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação da empresa *Tatiana Olga Lima Fernandes do Carmo-Me-Buy Ticket*, 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\$1.675,00 (mil seiscentos e setenta e cinco reais)**, 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\$1.507,50**(mil quinhentos e sete reais, cinquenta 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, 18 de julho de 2018.



Paulo de Tarso Mórakis Filho
Promotor de Justiça