



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

**EXCELENTÍSSIMO(a) SENHOR(a) DOUTOR(a) JUIZ(a) DE DIREITO DA \_\_\_\_\_  
VARA CÍVEL DA COMARCA DE FORTALEZA/CE**

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA**

**PROMOVENTE: PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO  
CONSUMIDOR – DECON/CE**

**PROMOVIDAS: BV COMUNICAÇÃO E EVENTOS LTDA (Bilheteria Virtual),  
INGRESSOS FORTALEZA, ISOLUTION – TECNOLOGIA EM GESTÃO DE ACESSO  
LTDA (Ingressando.com) e TIC MIX BRASIL LTDA**

**O PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – DECON**, integrante da estrutura organizacional do **Ministério Público do Estado do Ceará**, representado pela Secretária Executiva, Promotora de Justiça Ann Celly Sampaio Cavalcante, que esta subscreve, vem, respeitosamente, dirigir-se a Vossa Excelência para propor **AÇÃO CIVIL PÚBLICA, com pedido LIMINAR**, em face de **BV COMUNICAÇÃO E EVENTOS LTDA, que atende pelo nome fantasia “Bilheteria Virtual”**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 97.533.956/0001-90, com endereço na Av. Edilson Brasil Soares, nº 1234, Sala B, Bairro Edson Queiroz, Fortaleza-CE, CEP 60.834-012, **ISOLUTION – TECNOLOGIA EM GESTÃO DE ACESSO LTDA, que atende pelo nome fantasia “Ingressando.com”**, CNPJ nº 13.169.527/0001-96, situada na Rua Coronel José de Carvalho, nº 1612, Bairro Uberaba, Curitiba/PR, CEP 81.570-160, **TIC MIX BRASIL LTDA, que atende pelo nome fantasia “TICMIX”**, CNPJ nº 11.789.958/0001-20, situada na Rua Teresina, nº 380, Loja 2-B Edif. Evidence Office, Quadra 06, Lote 12/14, Bairro



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Alto da Glória, Goiânia/GO, CEP 74.815-715 e **INGRESSOS FORTALEZA**, cujo sócio-proprietário é o Sr. **Robson dos Santos Silva**, CPF nº **022.277.773-70**, com endereço situado na Rua Juiz de Fora, nº 108, Bairro Cidade dos Funcionários, Fortaleza/CE, CEP 60.821-700, que sejam acolhidos os pedidos ao final formulados, em razão dos fatos e fundamentos jurídicos a seguir aduzidos:

## I – DOS FATOS

A empresa **BV COMUNICAÇÃO E EVENTOS LTDA**, conhecida no mercado pelo seu nome fantasia “**Bilheteria Virtual**”, presta, de forma terceirizada, serviços de reserva de ingressos para espetáculos, cinemas, shows, festas e outras atividades artísticas, através de seus pontos de vendas e do seu site<sup>1</sup> (**Doc. 1**).

Por meio do Processo Administrativo (P.A.) nº **23.001.001.16-0004412**, instaurado por este Órgão Ministerial para apurar a conduta da Bilheteria Virtual, restou demonstrado que a Ré vem cobrando uma “**taxa administrativa**” ou “**taxa de conveniência**”.

Com efeito, ressalta-se que o referido Processo Administrativo nº 23.001.001.16-0004412 foi instaurado de ofício em decorrência da promoção do evento **Show do Roberto Carlos**, realizado no dia **09 de abril de 2016**, pela empresa **ARTE PRODUÇÕES DE EVENTOS ARTÍSTICOS E LOCAÇÕES LTDA**, no Centro de Eventos do Ceará em Fortaleza-CE.

Em consulta ao *site* que disponibilizou a venda antecipada dos ingressos – Bilheteria Virtual ([www.bilheteriavirtual.com.br](http://www.bilheteriavirtual.com.br)) – verificou-se a cobrança de uma “taxa de administração” para a compra, no entanto o consumidor não era informado do que esta se tratava, infringindo, assim, o direito à informação estabelecido pelos artigos 6º, III, e 31 do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

<sup>1</sup> <https://www.bilheteriavirtual.com.br/>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Notificada para apresentar defesa nos autos do P.A. acerca da cobrança de “**taxa administrativa**”, como determina os termos do art. 42 do Decreto nº 2.181/1997 e do art. 21 da Lei Complementar nº 30, de 26 de junho de 2002, foi informado pela empresa **BILHETERIA VIRTUAL** que a referida cobrança foi chamada de forma equivocada e que, na verdade, trata-se de uma “taxa de conveniência”, a qual é cobrada aos consumidores que optam pela aquisição do ingresso através da internet. Acrescentou que se o consumidor não desejar fazer a opção por essa conveniência, pode se dirigir ao ponto de venda físico e adquirir o ingresso sem a “taxa”.

**Cumpre-nos destacar que a “taxa de conveniência” ou “taxa administrativa” incide sobre a venda de todos os ingressos adquiridos pelos consumidores, independente do modo de aquisição, seja através da internet ou não, e, ainda se dá por cada ingresso vendido e não por transação realizada. Desse modo, a Ré cobra tantas taxas de conveniência/taxas administrativas quantos forem os ingressos vendidos em uma mesma oportunidade, repassando aos consumidores um encargo que deveria ser seu, haja vista se tratar de um custo inerente ao negócio que realiza.**

A esse respeito, é indiscutível que nenhuma conveniência há para o consumidor que realizou a compra de seu ingresso on line ou no call center e mesmo assim deverá, por conta própria, imprimi-lo e apresentá-lo no dia do evento. Tampouco há conveniência para aquele que se desloca de sua casa até uma das bilheterias do evento, do shopping, etc. para comprar seu ingresso, gastando seu tempo e dinheiro para a sua locomoção até os pontos de venda, inclusive, enfrentando filas que eventualmente existam. A conveniência neste caso só existe para o fornecedor, que vende seus ingressos com um adicional totalmente injustificado.

Acrescenta-se o fato de que a empresa Bilheteria Virtual sofreu, no dia 19/08/2016, penalidade de multa no valor de 8.333 (oito mil, trezentos e trinta e três) UFIRCE, conforme Decisão Administrativa em anexo (**Doc. 02**), e que continua efetuando a prática irregular, em desobediência ao Código de Defesa do Consumidor – CDC, como se pode comprovar através dos eventos disponibilizados no seu sítio eletrônico.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**Importando ressaltar, no que se refere ao Processo Administrativo que deu origem à presente Ação Civil Pública ter sido instaurado em face da empresa Bilheteria Virtual, constata-se facilmente através de simples consulta na internet, que as outras empresas demandas INGRESSOS FORTALEZA<sup>2</sup> ISOLUTION – TECNOLOGIA EM GESTÃO DE ACESSO LTDA (Ingressando.com)<sup>3</sup> e TIC MIX BRASIL LTDA<sup>4</sup>, atuantes não só no Ceará mas em outros Estados do país, também efetuam a cobrança da “taxa de conveniência” e/ou “taxa administrativa” (vide Doc. 03).**

Numa simulação de compra nos sites das empresas citadas anteriormente, contactou-se que todas efetuam a cobrança de um valor em cima de cada ingresso ofertado, ou seja, cobra a chamada taxa de conveniência sem justificativa plausível para tanto.

A atitude desleal dos fornecedores merece uma justa reprimenda do aparelho estatal, quer via administrativa, como ocorreu no âmbito do DECON, como, também, na via judicial, ora proposta, para inibir tal prática abusiva. Em que pese os esforços empreendidos por este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor na busca de soluções para os problemas noticiados pelos consumidores, até a presente data, as fornecedoras permanecem cobrando os referidos valores, deliberadamente, apesar de absolutamente indevidos. Referida conduta praticada pelas rés é abusiva, ilegal, e viola frontalmente os preceitos do ordenamento jurídico brasileiro, conforme restará demonstrado adiante.

## **II – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO**

A Constituição Federal de 1988 atribuiu de forma expressa ao Ministério Público a competência para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e

<sup>2</sup> <http://www.ingressosfortaleza.com.br/>

<sup>3</sup> <http://www.ingressando.com.br/>

<sup>4</sup> <https://www.ticmix.com.br/>



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**  
**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

individuais indisponíveis (art. 127, *caput*, CF/88)<sup>5</sup>. Ainda, conforme determina o art. 129 da Constituição Federal, são funções institucionais do MP a obrigação de promover a Ação Civil Pública e o Inquérito Civil que tenha por objetivo a proteção de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, sendo estes últimos garantidos pelos arts. 81, inciso III e 82, inciso I, do **Código de Defesa do Consumidor**, como podemos ver a seguir:

**Art. 129, Constituição Federal.** São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

**III** – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos.

(...)

**IX** – exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.

**Art. 81. Código de Defesa do Consumidor.** A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

**Parágrafo Único.** A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

**I.** Interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

**II.** Interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

**III.** Interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

**Art. 82. Código de Defesa do Consumidor.** Para fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

**I.** O Ministério Público;

---

<sup>5</sup>Art. 127 – O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

*(grifos nossos)*

Para além da Constituição Federal, a legitimidade do Ministério Público para ajuizar a presente Ação Civil Pública também encontra amparo legal na Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, a qual dispõe em seu artigo 25 que “*Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público: [...] IV - promover o inquérito civil e a ação civil pública, na forma da lei: a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos*”, bem como no artigo 2º, inciso, inciso IV, alínea “a”, da Lei Orgânica e Estatuto do Ministério Público do Estado do Paraná.

Nos termos do que dispõe a Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, que regulamenta a Ação Civil Pública, o Ministério Público detém legitimidade suficiente para sua propositura, senão vejamos:

**Art. 5º.** Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I. O Ministério Público;

**[omissis]**

Desta forma, visando garantir o interesse social no que se diz respeito aos direitos inerentes aos consumidores dos serviços prestados pela promovida sediados ou comercializados no âmbito do Estado do Ceará, a presente Ação Civil Pública se justifica na medida em que compete ao Ministério Público, além de outras, a função de *custus legis*.

No tocante à atuação do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, impende salientar que este Órgão foi criado pela Lei Complementar nº 30, de 26 de

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

junho de 2002, a qual estabelece as normas gerais de atuação do DECON, de onde podemos depreender a sua competência como sendo a seguinte:

**Art. 1º. Fica criado, na forma desta Lei, o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, órgão integrante das Promotorias de Justiça do Consumidor, nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, para fins de aplicação das normas estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e na legislação correlata às relações de consumo, especialmente o Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997 – Organiza o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

**Art. 2º. O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON, exercerá a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, através da Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará. (grifei)**

Diante do exposto, considerando a ampla gama de legislação mencionada, resta evidenciada, assim, a legitimidade ativa do Ministério Público do Estado do Ceará, através do DECON, para propor a presente ação.

### III – DA LEGITIMIDADE PASSIVA

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece no seu art. 3º o conceito de fornecedor, afirmando que é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Ainda, o art. 3º, nos §1º e §2º, conceitua o que vem a ser produto e serviço, estabelecendo que o produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial. Já o serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração.

Cabe ainda destacar nessa definição que o objetivo do legislador foi ampliar ao máximo a proteção do consumidor, visto que o conceito de fornecedor pode ser aplicado a praticamente todas as pessoas (humanas ou jurídicas, nacionais ou não, e mesmo às chamadas quase pessoas jurídicas – massa falida, condomínio) que pratiquem atos de produzir, montar, criar, construir, transformar, importar, exportar, distribuir ou comercializar produtos e prestar serviços. O motivo de tal definição ser tão geral e abrangente é que de alguma forma engloba todos aqueles que participem da colocação de produto e/ou serviço no mercado de consumo.

Dessa maneira, como conceitua o dispositivo acima indicado, as Rés são fornecedoras de serviços de vendas de ingressos, **não restando dúvidas sobre sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente Ação Civil Pública, na seara consumerista, visando a tutela do consumidor.**

Finalmente, a legitimidade sempre se atém aos pedidos e todos serão formulados no final desta ação em face das Requeridas, com quem contrataram os consumidores.

#### **IV – DO FORO**

Primeiramente, é indispensável esclarecer que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, doravante denominado DECON, é regido pela Lei Estadual Complementar nº 30, de 26 de julho de 2002, que o instituiu e serve como norte para atuação administrativa e judicial na defesa das causas consumerista, fixando o foro na sua sede, estendendo os efeitos a todo Estado do Ceará. O referido diploma determina que:

**Art. 2º. O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, exercerá a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do**

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

**Consumidor, através da Secretaria Executiva do Programa Estadual de Proteção ao Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará.**

**Neste sentido, o foro é fixado na capital cearense, tendo, portanto, atuação a nível Estadual, com efeito *erga omnes*, beneficiando todos os consumidores do Estado do Ceará, estendendo-se, ainda, aos consumidores de todo País.**

Assim, é pertinente ressaltar a dúplici competência deste Órgão para atuar nesta seara que, a partir de agora, adentramos. Enquanto Órgão Ministerial, o DECON detém as prerrogativas inerentes ao próprio *Parquet*, principalmente no que diz respeito à Proteção e Defesa do Consumidor, assim como é detentor da legitimação tratada no art. 82, inciso I, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, e das atribuições elencadas no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

Além disso, a Lei 7.347, de 24 de julho de 1985 (combinado com o artigo [93](#), inciso [II](#), da Lei nº [8078/90](#)), que regulamenta a Ação Civil Pública, introduziu o conceito de “consumidor” no ordenamento jurídico brasileiro, determinando, ainda, no artigo 2º, que as ações previstas nesta Lei serão proposta no foro onde ocorrer o dano, *ipsis litteris*:

**Art. 2º. As ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.**

**Art. 93.** Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

**I** – no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

**II** – no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

E ainda demonstrando no art. 5º da Lei citada, a legitimidade do Ministério Público para propor este tipo de ação:

**Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:**

**I. O Ministério Público;**

**[omissis]**

A nossa jurisprudência é unânime ao afirmar que, **nas ações coletivas que tratem de danos em nível nacional, será competente o foro da Capital Federal ou o foro de qualquer Capital de Estado da Federação.** Ademais, não havendo interesse da União na presente demanda, a justiça estadual é a competente para o processamento e julgamento do feito.

**Em relação a competência territorial, observa-se que os danos causados no caso em espécie são de âmbito nacional, já que as empresas ora demandadas atuam em todo País. Os consumidores/usuários são oriundos de qualquer parte do Brasil, podendo os efeitos da presente ação se estenderem para todo território Nacional.**

Forçoso a análise do art. 93 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe sobre a competência territorial para todas as espécies de ações coletivas, sendo perfeitamente aplicável à presente hipótese:

**Art. 93.** Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

**II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Observando a pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, podemos facilmente constatar que o foro do Distrito Federal ou de qualquer capital dos Estados é competente para julgar a demanda, *in verbis*:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. POUPANÇA. DANO NACIONAL. FORO COMPETENTE. ART. 93, INCISO II, DO CDC. COMPETÊNCIA CONCORRENTE. CAPITAL DOS ESTADOS OU DISTRITO FEDERAL. ESCOLHA DO AUTOR.**

1. Tratando-se de **dano de âmbito nacional, que atinja consumidores de mais de uma região, a ação civil pública será de competência de uma das varas do Distrito Federal ou da Capital de um dos Estados, a escolha do autor.**

2. Conflito de competência conhecido para declarar competente o Juízo de Direito da 7ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba/PR.

(STJ; Processo: CC 112235 DF 2010/0091237-1; Relator(a): Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI; Julgamento: 09/02/2011; Órgão Julgador: S2 - SEGUNDA SEÇÃO; Publicação: DJe 16/02/2011)

**ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. COMPETÊNCIA. ART 2º DA LEI 7.347/85. ART. 93 DO CDC.**

1. No caso de ação civil pública que envolva dano de âmbito nacional, cabe ao autor optar entre o foro da Capital de um dos Estados ou do Distrito Federal, à conveniência do autor. Inteligência do artigo 2º da Lei 7.347/85 e 93, II, do CDC.

2. Agravo regimental não provido.

(STJ; Processo AgRg na MC 13660 / PR AGRADO REGIMENTAL NA MEDIDA CAUTELAR 2007/0302772-6 Relator(a) Ministro CASTRO MEIRA (1125) Órgão Julgador T2 - SEGUNDA TURMA Data do Julgamento 04/03/2008 Data da Publicação/Fonte DJ 17.03.2008 p. 1)

É esse também o entendimento de outros Tribunais, vejamos:

**PROCESSUAL CIVIL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - DEFESA DO CONSUMIDOR - ÂMBITO NACIONAL - COMPETÊNCIA - CAPITAL DO ESTADO OU DISTRITO FEDERAL - ART. 2º DA LEI 7347/85 c.c. ART. 93, II, DA LEI 8078/90.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

I - **Ação civil pública que visa proteger os direitos do consumidor à saúde e à informação**, obrigando a ANVISA a proibir a comercialização dos medicamentos hepatoprotetores, bem como determinar a realização de nova fiscalização para a adoção de medidas administrativas cabíveis em relação aos medicamentos que continuam a ser comercializados de forma irregular.

II - Subsunção à hipótese legal prevista pelo artigo 2º, da Lei nº 7347/85, combinado com o artigo 93, inciso II, da Lei nº 8078/90, sendo, portanto, competente o **foro da Capital do Estado, ou do Distrito Federal**.

III - **Precedente do E. STJ no sentido de que não há exclusividade do foro do Distrito Federal para o julgamento de ação civil pública de âmbito nacional.**

(TRF2; Processo: AG 37546 SP 2006.03.00.037546-9; Relator(a): JUIZA CECILIA MARCONDES; Julgamento: 13/11/2006; Publicação: DJU DATA:13/12/2006 PÁGINA: 157)

Apenas para corroborar, Hugo Nigro Mazzilli indica, em “A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo”, a mesma solução para o presente feito:

O art. 93, II, do CDC dispõe que, ressalvada a competência da Justiça federal, os danos de âmbito nacional ou regional em matéria de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos serão apurados perante a Justiça Estadual, em ação proposta no foro do local do dano; se o dano for regional ou nacional, no foro da Capital do Estado ou do Distrito Federal, à escolha do autor, aplicando-se as regras do CPC nos casos de competência concorrente.

Referindo-se a essa norma, com razão anotou Ada Pellegrini Grinover: 'o dispositivo tem que ser entendido no sentido de que, sendo de âmbito regional o dano, competente será o foro da Capital do Estado ou do Distrito Federal. No entanto, não sendo 'o dano de âmbito propriamente regional, mas estendendo-se por duas comarcas, tem-se entendido que a competência concorrente é de qualquer uma delas'.

E quando o dano tiver âmbito nacional.

Nesse caso, entendemos que **a competência será concorrente ou da Capital do Estado ou do Distrito Federal, a critério do autor, para mais cômoda defesa dos interesses transindividuais lesados e mais eficaz acesso à Justiça**. (Editora Saraiva, 19ª edição, págs. 255-257).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Conclui-se, portanto, que o foro competente para a presente Ação Civil Pública poderia ser a **Capital Federal ou o foro de qualquer Capital de Estado da Federação, no caso Fortaleza, podendo a decisão judicial se estender a todos os usuários das Promovidas.**

Assim, justificada a escolha do foro com o devido embasamento legal pertinente ao assunto, resta demonstrado que a presente peça processual segue o caminho necessário à tutela adequada dos consumidores.

## V – DO DIREITO

Necessário de faz esclarecer que o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON-CE, órgão integrante, pelo Estado do Ceará, do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor – SNDC, criado no âmbito das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Estado do Ceará, com o fim precípua de coordenar a Política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, com competência, atribuições e atuação administrativa e judiciais em toda a área do Estado do Ceará, conferidas pela Lei Estadual Complementar 30, de 26 de julho de 2002, com previsão nas Constituições Federal e Estadual, Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990 e Decreto Federal 2.181, de 1997, na forma do parágrafo único do art. 56 do CDC, e no art. 18, parágrafo primeiro do Decreto Federal 2.181/97.

Iniciando este tópico argumentativo, é indispensável informar que as relações de consumo são balizadas por princípios fundamentais, os quais, diga-se, em momento algum devem ser esquecidos ou desrespeitados, como passaremos a discorrer nos seguintes tópicos:

### V.1 – Da Ilegalidade da Cobrança da “Taxa de Conveniência” e/ou “Taxa Administrativa”

A taxa de conveniência/administração é cobrada sobre cada um dos ingressos comercializados e em todas as vendas realizadas, independente do modo de aquisição, seja



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

através da internet ou não, e, ainda se dá por cada ingresso vendido e não por transação realizada, contrariando o disposto na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), pelos motivos a seguir expostos.

Soma-se a isso o fato de que as empresas que comercializam ingressos para shows e eventos na internet cobram dos consumidores, sem opção de escolha, a taxa que, em tese, seria uma remuneração pelo “benefício” que o consumidor receberia por ter optado pela aquisição do ingresso via internet ou telefone.

Não obstante, *a referida taxa tem valor elevadíssimo em contraponto ao valor do ingresso e, portanto, é ilegal e abusiva, uma vez que não há “conveniência” nenhuma aos consumidores em adquirir os ingressos, visto que ainda que haja a compra pela internet, é necessário se dirigir a um ponto de entrega dos bilhetes ou enfrentar novas filas no dia do evento para validar a compra.*

A própria palavra “conveniência”, nos remete a uma vantagem/utilidade, conforme significado trazido pelo dicionário Michaelis<sup>6</sup>:

**con.ve.ni.ên.cia**

*sf* (*lat convenientia*) **1** Qualidade do que é conveniente. **2** Interesse, lucro, utilidade, vantagem. **3** Conformidade, semelhança. **4** Decência, decoro. *sf pl* Acomodações aos usos sociais; convenções. Antônimo: inconveniência.

Sob esta ótica, a palavra “conveniência” faz referência a algo que é conveniente, útil, prático, ou seja, uma facilidade/vantagem colocada à disposição do consumidor que efetuará determinada compra.

<sup>6</sup>[http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/conveniencia%20\\_934392.html](http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/definicao/conveniencia%20_934392.html)

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

É indiscutível que nenhuma conveniência há para o consumidor que realizou a compra de seu ingresso *online* ou no *call center* e mesmo assim deverá, por conta própria, imprimi-lo e apresentá-lo no dia do evento. Tampouco há conveniência para aquele que se desloca de sua casa até uma das bilheterias do evento, do shopping, etc. para comprar seu ingresso, gastando seu tempo e dinheiro para a locomoção até os pontos de venda, inclusive, enfrentando filas que eventualmente existam. **A conveniência neste caso, como dito alhures, só existe para o fornecedor, que vende seus ingressos com um adicional totalmente injustificado.**

Salienta-se, ainda, que apesar da venda dos ingressos ser realizada por empresa terceirizada, o custo de tal serviço denominado “taxa conveniência” não pode ser repassado diretamente ao consumidor, afinal, caracteriza-se como custo do próprio negócio, razão pela qual, nem a título de taxa administrativa esta cobrança poderá ocorrer.

No caso em tela, é óbvio que quem deve remunerar o serviço das Rés é o seu contratante, ou seja, o responsável pelo evento, pelo show, pelo espetáculo, e não o consumidor, que, se tiver o interesse de adquirir o ingresso, terá apenas o dever de efetuar seu pagamento.

Isto nos remete ao artigo 51, inciso XII, do CDC, que estabelece ser cláusula abusiva e, portanto, nula de pleno direito, aquela que obriga o consumidor a ressarcir os custos de cobranças do fornecedor. E mais, nos termos do artigo 39, inciso V, do CDC, é vedado ao fornecedor exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Veja-se:

**Art. 51.** São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

**XII** – obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)

V – exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Em se tratando, portanto, de uma cobrança indevida, há inclusive a incidência do disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC, que determina que **“O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”** Mais na frente, em um tópico específico falaremos mais sobre a cobrança indevida da taxa de conveniência/administrativa.

Qualquer empreendedor que resolva investir na área de produção de eventos sabe que o sucesso de seu evento está ligado diretamente ao número de ingressos vendidos, de modo que a colocação da venda de ingresso através da internet ou de postos de vendas em locais bastante frequentados – como no caso das Rés, que possuem pontos de vendas em grandes shoppings – não se dá no intuito de facilitar a vida dos consumidores e sim de assegurar um número maior de ingressos vendidos, que garantirá o êxito do evento e, conseqüentemente, do próprio negócio.

Paralelamente à atuação das Rés, podemos citar os casos das companhias aéreas, que já admitem a compra de bilhetes aéreos pela internet, sendo necessário apenas apresentar o código da compra no momento do *check-in* para emissão do bilhete de embarque. Nenhuma “taxa de conveniência/administração” é cobrada, pois se trata de um chamariz do próprio negócio, cujos custos devem ser arcados pela própria empresa.

No mesmo sentido, o Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Paraná, que emitiu parecer acerca do assunto (fls. 183-220), entende pela ilegalidade da cobrança, conforme ementa a seguir:

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**EMENTA:** DIREITO DO CONSUMIDOR – COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS PARA SHOWS E ESPETÁCULOS – COBRANÇA DE TAXA DE CONVENIÊNCIA – CONSULTA SOBRE A LEGALIDADE DA COBRANÇA – PESQUISA DE DOCTRINA, JURISPRUDÊNCIA, TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA, ETC. – ILEGALIDADE DA COBRANÇA – SOBREPREGO COBRADO SEM CONTRAPRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ART. 39, ‘V’ E ‘X’, C/C ART. 51, §1º, ‘III’, CDC, E ART. 36, ‘III’ E ‘IV’, LEI Nº 12.529/2011) – ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO FORNECEDOR DE INGRESSOS À CUSTA DO CONSUMIDOR (ART. 884, CC) – ESTIPULAÇÃO DO VALOR EM PERCENTUAL DO VALOR EM FACE DO INGRESSO DISCRIMINATÓRIA – INDEVIDA A COBRANÇA POR UNIDADE DO PRODUTO E NÃO POR TRANSAÇÃO COMERCIAL – PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA E ILEGAL.

A esse respeito, duas Ações Coletivas de Consumo com igual objeto, ajuizadas pela Associação de Defesa dos Consumidores do Rio Grande do Sul – ADECONRS, em face de duas empresas que realizam a venda de ingressos, foram julgadas procedentes quanto à determinação de abstenção das rés em relação à cobrança da “taxa de conveniência”<sup>7</sup>.

Inclusive, no site da UOL<sup>8</sup> foi publicada uma matéria a respeito da ação ajuizada no Rio Grande do Sul, em face da empresa *Livepass*, na qual constam as seguintes informações:

*Livepass*, empresa que atua na venda de ingressos desde 2008, foi condenada pela Justiça do Rio Grande do Sul a se abster de cobrar taxa de conveniência e a ressarcir os consumidores que se sentiram lesados

<sup>7</sup> Processo nº 001/1.13.0132348-0 e Processo nº 001/1.13.0067007-0

<sup>8</sup> <http://www.musica.uol.com.br/noticias/redacao/2015/03/19/justica-impede-livepass-de-cobrar-taxa-de-conveniencia-em-ingressos.htm>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

pelo valor de 15% cobrado a cada ingresso. Apesar de o julgamento ter ocorrido no Rio Grande do Sul, a sentença vale para todo o território nacional. A decisão obriga a empresa a restituir as cobranças aos consumidores, num período de até cinco anos anteriores à proposição da ação. Procurada pela reportagem, a *Livepass* nega cobrança abusiva e afirma que recorrerá da sentença julgada em 1ª instância. Segundo o juiz Roberto José Ludwig, em sentença publicada no dia 12 de março, não está claro qual é a conveniência do consumidor, já que, ao obter ingressos pelo site, “o consumidor não fica livre de filas e perda de tempo, pois terá de retirar o documento em ponto de venda ou local do espetáculo, pagando adicionalmente a taxa de retirada, ou, ainda, a taxa de entrega”.

Convém ressaltar a existência de Ação Civil coletiva proposta pelo Ministério Público do Estado do Paraná, por meio da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Curitiba, em face da empresa Parnax, e que tramita na 9ª Vara Cível de Curitiba, sob nº 14932/2012 (0014932-52.2012.8.16.0001), objetivando considerar indevida cobrança da “taxa de conveniência/administrativa”.

Na referida demanda, que ainda não possui sentença, vige decisão liminar proferida na data de 30 de março de 2012, cujo trecho abaixo merece destaque:

Afora isso, tenho que a própria taxa de conveniência configura-se abusiva no contexto em que está inserida. Na venda de serviços e produtos, o fornecedor deve embutir os custos de toda natureza aliado ao lucro que deseja, em consonância com o mercado lealmente competitivo, de modo que o consumidor possa com segurança adquiri-los. Qualquer despesa agregada além do próprio preço já formado, ou seja, fechado e colocado à disposição do consumidor deve ter informação precisa, clara e



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

transparente a respeito do serviço prestado, isto é, tem o fornecedor o dever de informar a contraprestação pelo valor pago a mais, e o consumidor o direito de saber por qual serviço estará pagando. In casu, a ré disse nas informações prestadas ao Ministério Público que o valor de R\$ 3,00 refere-se mesmo a uma taxa de administração devida à empresa terceirizada.

Ora, transferir este custo adicional ao consumidor sem qualquer serviço prestado é evidentemente abuso do fornecedor; prática ilícita que deve ser coibida. Aliás, na formação do preço final ofertado ao consumidor presume-se que estão inclusos todos da ré; não poderia agora, ter seu lucro final, livre de qualquer custo extra com o serviço da empresa terceirizada que contratou, com a cobrança pura e simples de R\$ 3,00.

Mesmo que se considerasse lícito transferir o custo de R\$ 3,00 ao consumidor sem a efetiva contraprestação clara e objetiva do serviço prestado, fato inequívoco nos autos é que a taxa que objetiva “conveniência” ao cliente nada tem de conveniência, porque a compra em qualquer das modalidades existentes (online e nas bilheterias ou nos postos de venda autorizados) prevê a cobrança da referida taxa, não trazendo qualquer conforto ao consumidor. Veja que ao comprar um bilhete pela via online, deverá o consumidor comparecer a um posto de venda para retirar o ingresso, a indicar que não há nenhuma conveniência diferenciada e ainda paga por isso. (sic)

Qualquer despesa integrada além do próprio preço já formado ofertado ao consumidor deve ter informação precisa, clara e transparente a respeito do serviço prestado, isto é, tem o fornecedor o dever de informar a contraprestação pelo valor pago a mais e o consumidor o direito de saber por qual serviço estará pagando. É importante salientar que, conforme art. 6º, inciso IV, do CDC, ***é direito básico do consumidor:***



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

(...)

**III - 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;

**IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (*grifo nosso*)

Conclui-se, portanto, que a cobrança da taxa de conveniência, bem como o repasse do custo deste serviço terceirizado ou dos custos inerentes ao negócio, a título de “taxa administrativa”, são exemplos claros de métodos coercitivos e desleais em face do consumidor, que é a parte mais vulnerável da relação de consumo e, por isso, merece o amparo buscado através da tutela judicial.

## **V.2 – “Da ilegalidade dentro da ilegalidade”: cobrança da “taxa de conveniência/taxa de administração” por ingresso**

Preambularmente, impende destacar a evidente “ilegalidade dentro da ilegalidade”. A assertiva, por certo, serviu para demonstrar o absurdo, ao chamar a atenção para o fato de que esta é a prova definitiva de que as Rés não promovem conveniência alguma. Além de cobrarem indevidamente a “taxa de conveniência” dos consumidores, as demandadas vêm realizando tal cobrança sobre o valor de cada um dos ingressos individualmente adquiridos.

**Outro detalhe importante é que, se há uma aquisição de vários ingressos pelo mesmo consumidor, não há motivo para se cobrar várias taxas, pois a conveniência seria única, em razão de uma mesma operação. Afora que o valor cobrado pela chamada “conveniência” varia de acordo com o valor do ingresso, facilmente constatado nos sites das empresas que oferecem os ingressos.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Há total desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, visto que a cobrança sobre percentuais do valor nominal de cada ingresso é considerada prática abusiva, pois o mesmo serviço, ou seja, a mesma conveniência teria valores diferenciados em relação aos diversos preços dos ingressos (exemplo: no caso de shows, a depender da localização onde o consumidor pretende assisti-lo, como pista premium/VIP, pista comum, arquibancada, etc, os preços dos ingressos são diversificados). Logo, um ingresso mais caro tem taxa mais alta e isso caracteriza, além de cobrança manifestamente excessiva em relação ao consumidor e elevação sem justa causa do preço do serviço, uma infringência à ordem econômica, tendo em vista que o serviço prestado é o mesmo para todos os pagantes.

As Rés não cobram do fornecedor, organizador do evento, por serviço algum. Elas se remuneram diretamente do consumidor, calculando-se a unidade vendida, por um serviço que deveria ser pago por quem as contratou para vender os ingressos.

**Não podemos deixar de mencionar que, após o cliente efetuar a compra, na qual pagou também pela “conveniência”, o mesmo ainda tem que se dirigir a um ponto de venda da empresa, enfrentando uma fila, para retirada do ingresso e somente posteriormente poder adentrar no evento. Quando isso não ocorre, o consumidor adquirente enfrenta uma fila no próprio local e no mesmo dia do evento para validar o ingresso, tendo que chegar horas antes do espetáculo.**

Em síntese, a tal “conveniência” apresenta-se como pretexto infundado para um sobrepreço significativo, imposto unilateralmente pelas empresas que monopolizam os ingressos para determinado *show*. Caso típico de abuso.

### **V.3 – Da devolução em dobro dos valores pagos a título de taxa de conveniência/taxa de administração**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Inicialmente, cumpre-nos esclarecer que quantia indevida é, basicamente, aquela já paga ou não contratada. Por tal raciocínio, valor indevidamente cobrado pode ser aquele: a) que foi devido mas já pago; b) um plus irregularmente acrescido a um valor legitimamente devido; ou c) completamente descabido porque não contratado. Para efeito de precisão científica, é correto afirmar que a quantia indevida, para o art. 42 do CDC, é aquela prestação cobrada sem a devida contraprestação por parte do fornecedor.

Neste sentido, a legitimidade da prestação é intimamente ligada à sua contratação por meio de idônea manifestação volitiva do consumidor. Mesmo que exista uma contraprestação realizada em função da cobrança, se aquela não foi expressamente solicitada pelo destinatário, não pode existir obrigação de pagamento.

A seu turno, o Código de Defesa do Consumidor expressa, em seu art. 42, parágrafo único, o seguinte:

**Art. 42.** Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

**Parágrafo único.** O consumidor cobrado em **quantia indevida** tem direito à repetição do indébito, por valor **igual ao dobro do que pagou em excesso**, acrescido de **correção monetária e juros legais**, salvo hipótese de engano justificável. (grifo nosso)

Desse modo, conforme já suficientemente fundamentado acima, as Rés vêm cobrando quantias indevidas dos consumidores sob a denominação de “taxa de conveniência/taxa de administração”, exigida sem que nenhum serviço efetivo de conveniência tenha sido prestado, a não ser a entrega do “comprovante” de ingresso ao evento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Destaca-se que, para que se determine a referida devolução, é inclusive prescindível que se prove a má-fé, conforme já decidiu o egrégio Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL - RECURSO ESPECIAL - ADMINISTRATIVO  
- FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - COBRANÇA  
INDEVIDA - **DEVOLUÇÃO EM DOBRO** - ARTIGO 42,  
PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC - **CONFIGURAÇÃO DE MÁ-FÉ** -  
IRRELEVÂNCIA - AUSÊNCIA DE DOLO OU DE CULPA NÃO  
COMPROVADA.

1. A jurisprudência do STJ tem firmado o entendimento de que a **devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados dos usuários de serviços públicos essenciais dispensa a prova da existência de má-fé.**
2. Aplicação do artigo 42, parágrafo único, do CDC na hipótese de erro.
3. A recorrente não se desincumbiu de demonstrar a ausência de dolo ou de culpa na cobrança indevida.
4. Recurso especial não provido.

(STJ - REsp 1108498/PB, Rel. Ministra ELIANA CALMON, Segunda Turma, julgado em 18/08/2009, DJe 08/09/2009 – grifos nossos)

**Assim, devem as requeridas devolverem a todos os consumidores os valores pagos a título de “taxa de conveniência e/ou taxa de administração”, em dobro, acrescido de juros e correção monetária até a data da efetiva devolução.**

**V.4 – Da prática abusiva quanto à diferenciação no valor da taxa de conveniência/administrativa**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Em que pese até agora se tenha defendido que na cobrança da taxa de conveniência há violação ao Código de Defesa do Consumidor, cumpre destacar, ainda, que para agravar tal prática ilícita, as Rés vêm diferenciando o preço da referida taxa.

Além de efetuarem a cobrança da taxa em questão, o fazem em valores diferentes, dependendo do evento que é organizado. Conforme se extrai das telas dos sites das empresas **em anexo**, as “taxas de conveniência” e/ou “taxas de administração” inexistem em alguns pouquíssimos eventos e, em sua maioria, seus valores variam de R\$ 10,00 (dez reais) chegando, muitas vezes, a um valor acima de R\$ 100,00 (cem reais).

Ora, se a conveniência que as empresas Rés alegam existir fosse lícita, deveria estar atrelada ao serviço prestado ao consumidor, qual seja, a venda de um ingresso ou de vários ingressos a um consumidor, e sendo este valor sempre o mesmo, a existência de variação no valor da “taxa de conveniência” cobrada em diferentes tipos de ingresso é mais um indicativo de que a conveniência é apenas e tão somente às fornecedoras, as quais estipulam o valor da taxa como melhor lhes convêm, a fim de auferirem mais lucro.

Ademais, se o que interfere na diferença de valores são os custos que as fornecedoras têm com o negócio que exercem, não há que se falar que o objetivo da “taxa de conveniência” cobrada é prestar uma conveniência ao consumidor, mas, sim, cobrir despesas do negócio.

Diante do exposto, é imperioso que as rés sejam obrigadas a não efetuar cobrança de taxa de conveniência/administrativa.

## **VI – DA RESPONSABILIDADE DAS EMPRESAS RÉS. DOS DANOS INDIVIDUAIS E COLETIVOS**





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Fica claro, após todo o exposto, que a conduta das rés é capaz de gerar danos aos consumidores individualmente considerados, sendo certo que, para que haja condenação em danos morais e/ou materiais individuais, não é necessário que o autor da Ação Civil Pública demonstre os danos individualmente sofridos pelos consumidores.

Em sede de Ação Civil Pública, devem as PROMOVIDAS ser condenadas ao ressarcimento dos consumidores, vez que o CDC expressamente prevê que, na ação coletiva visando a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, deve ser prolatada sentença genérica, *in verbis*:

**Art. 91.** Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.

**Art. 95.** Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

A comprovação do prejuízo individual deve ser realizada em fase de liquidação de sentença, conforme previsto no artigo 97 do Código de Defesa do Consumidor:

**Art. 97.** A liquidação e a execução da sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Conclui-se que o diploma consumerista exige que o autor da ação civil pública demonstre apenas a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pelas rés e, no caso em tela, inegável possibilidade de sofrimento de prejuízos de ordem moral e material, por parte dos consumidores, em razão da conduta por elas adotada, tendo em vista a cobrança de quantia indevida.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Verifica-se, portanto, que restou demonstrada a potencialidade lesiva da conduta perpetrada pelas rés, devendo a comprovação do prejuízo individual ser realizada na fase de liquidação de sentença, **na forma do art. 97 do Código de Defesa do Consumidor.**

**No que concerne aos danos morais e materiais causados aos consumidores considerados de FORMA COLETIVA,** devem as rés ser condenadas, ainda, a ressarcir da forma mais ampla possível os consumidores, coletivamente considerados, pela violação ao Código de Defesa do Consumidor.

Em primeiro momento, é importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, a sua previsão expressa no nosso ordenamento jurídico no art. 6º, incisos VI e VII, do CDC:

**art. 6º.** São direitos básicos do consumidor:

(...)

**VI** – a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

**VII** – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei nº 7.347/85 dispõe:

**Art. 1º.** Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:** (grifou-se)

[...]

**II** – ao consumidor;

Vejamos o que dispõe Leonardo Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

[...] além de condenação pelos danos causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada. (BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In **Revista de Direito do Consumidor** nº 59/2006).

De acordo com o autor citado, a concepção do dano moral coletivo não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais.

Tratamos, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de sua tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, se sobressai, sobretudo, o aspecto preventivo da lesão. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

Nas palavras do mesmo autor supracitado:

“em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”. (BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In **Revista de Direito do Consumidor** nº 59/2006).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Portanto, a par dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa na mesma obra em comentário que “*como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais*”. Ou seja, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações privadas e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de *astreintes* e de cláusula penal compensatória, a qual tem como objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação.

Ademais, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, dessa forma, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo. E o mesmo, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em resumo, mais uma vez se utilizando do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa:

“a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em “sentimento de despreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade” (Adré Carvalho Ramos) “diminuição da estima, infligidos e apreendidos em dimensão coletiva” ou “modificação desvaliosa do espírito coletivo” (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face dos mais diversos meios de ofensas e direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado *dano moral coletivo* é



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

absolutamente independente desse pressuposto”. (BESSA, Leonardo Roscoe. *Dano moral coletivo*. In **Revista de Direito do Consumidor** nº **59/2006**).

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço. As irregularidades perpetradas pelas empresas réis, conforme visto, violam o Código de Defesa do Consumidor. É necessário, pois, que o ordenamento jurídico crie sanções a essa atitude, a par da cessação da prática, sendo esta a função do dano moral coletivo.

O STJ, em recente precedente sobre o tema, admitiu expressamente a fixação de danos morais coletivos REsp 1.221.756-RJ:

DANO MORAL COLETIVO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ATENDIMENTO PRIORITÁRIO.

A Turma negou provimento ao apelo especial e manteve a condenação do banco, em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público, ao pagamento de indenização por danos morais coletivos em decorrência do inadequado atendimento dos consumidores prioritários. No caso, o atendimento às pessoas idosas, com deficiência física, bem como àquelas com dificuldade de locomoção era realizado somente no segundo andar da agência bancária, após a locomoção dos consumidores por três lances de escada. Inicialmente, registrou o **Min. Relator que a dicção do art. 6º, VI, do CDC é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores tanto de ordem individual quanto coletivamente. Em seguida, observou que não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde dos limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem patrimonial coletiva. Na espécie, afirmou ser indubitável a ocorrência de dano moral coletivo apto a gerar indenização. Asseverou-se não ser razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade seja por deficiência física seja por qualquer causa transitória, como as gestantes, à situação**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

desgastante de subir escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que, inclusive, possui plena capacidade de propiciar melhor forma de atendimento aos consumidores prioritários. Destacou-se, ademais, o caráter propedêutico da indenização por dano moral, tendo como objetivo, além da reparação do dano, a pedagógica punição do infrator. Por fim, considerou-se adequado e proporcional o valor da indenização fixado (R\$ 50.000,00). REsp 1.221.756-RJ, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 2/2/2012.

**Consoante já exposto, a conduta perpetrada pelas Rés tem, no âmbito dos direitos coletivos *lato sensu*, características *sui generis*, já que viola direitos difusos e individuais homogêneos. Estes caracterizados por prejuízos individualmente sofridos e que deverão ser analisados casuisticamente.**

Nesse sentido, cabe citar novamente o esclarecedor precedente do STJ:

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TELEFONIA MÓVEL. CLÁUSULA DE FIDELIZAÇÃO. DIREITO CONSUMERISTA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ARTS. 81 E 82, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 129, III, DA CF. LEI COMPLEMENTAR N.º 75/93. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA UNIÃO OU QUAISQUER DOS ENTES ELENCADOS NO ARTIGO 109, DA CF/88. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PREENCHIMENTO DOS PRESSUPOSTOS DO ARTIGO 273, DO CPC. SÚMULA 07/STJ. JULGAMENTO EXTRA PETITA. INOCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535, I e II, DO CPC. NÃO CONFIGURADA.

(...)

7. Deveras, o Ministério Público está legitimado a defender os interesses transindividuais, quais sejam os difusos, os coletivos e os individuais homogêneos.

8. Nas ações que versam interesses individuais homogêneos, esses participam da ideologia das ações difusas, como sói ser a ação civil pública. A despersonalização desses interesses está na medida em que o Ministério Público não veicula pretensão pertencente a quem quer que seja individualmente, mas pretensão de natureza genérica, que, por via de prejudicialidade, resta por influir nas esferas individuais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**9. A assertiva decorre do fato de que a ação não se dirige a interesses individuais, mas a coisa julgada in utilibus poder ser aproveitada pelo titular do direito individual homogêneo se não tiver promovido ação própria.**

(...)

20. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido. (REsp 700.206/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, PRIMEIRA TURMA, julgado em 09/03/2010, DJe 19/03/2010). (grifou-se).

Por fim, no que se refere aos danos materiais coletivos, necessário ressaltar que as Rés, ao cobrarem quantia indevida, experimentam enriquecimento sem causa às custas dos consumidores. Tal fato é vedado pelo Código Civil, que tutela tal situação em seus artigos 884 e 886, visando impedir o enriquecimento sem que exista uma causa para esse argumento patrimonial.

Verificando o enriquecimento sem causa, tal como ocorrido no caso em tela, aquele que se beneficiou desta situação é obrigado a restituir os prejudicados, na forma do art. 884, parágrafo único, do Código Civil. É exatamente esse enriquecimento injustificado das rés, em detrimento dos consumidores, que caracteriza a ocorrência do dano material coletivo no caso em tela.

Para tanto, impõe-se o reconhecimento da existência de danos morais e materiais, causados aos consumidores considerados em sentido coletivo, no presente caso, haja vista a relevância social dos direitos envolvidos e o posicionamento da legislação e jurisprudência nacionais.

Além disso, para materialização do princípio do máximo benefício, as requeridas devem, no bojo da ação civil pública, serem condenadas a indenizarem as vítimas pelos danos provocados, devendo, ainda, restituírem o valor pago EM DOBRO, como determina o parágrafo único do art. 42, do CDC.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são ultra partes, alcançando os consumidores titulares do eventual direito violado, sobretudo tendo em vista a essencialidade do serviço prestado.

Por essa razão, em sede de ação civil pública, deverão as rés serem condenadas ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, notadamente, quando violados direitos básicos. Essa é a inteligência do art. 91 do CDC.

Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor prevê todo o procedimento a ser adotado na liquidação individual e cumprimento de sentença julgada procedente.

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pelas empresas **BV COMUNICAÇÃO E EVENTOS LTDA (Bilheteria Virtual)**, **INGRESSOS FORTALEZA, ISOLUTION – TECNOLOGIA EM GESTÃO DE ACESSO LTDA (Ingressando.com)** e **TIC MIX BRASIL LTDA**. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

## VII - DA DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA

O Código de Defesa do Consumidor, visando a harmonia das relações entre fornecedor e consumidor, engendrou alguns mecanismos de proteção ao polo mais vulnerável, qual seja, o consumidor, assim considerado qualquer pessoa física ou jurídica que adquire ou se utiliza de produto ou serviço, como destinatário final (artigo 2º do CDC), buscando dar, assim, efetividade à reparação dos danos sofridos pelo consumidor - o que, aliás, o legislador elenca como direito básico (artigo 6º, inciso VI, do CDC).

A esse respeito, o artigo 28, caput, e §5º, do CDC, prevê instituto de inegável





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

relevância:

“**Art. 28** - O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade, quando, em detrimento do consumidor, houver abuso do direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito, ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência ou estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica, provocados por má administração.(...)”

§ 5º - Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores”.

É cediço que a personalidade jurídica, como instrumento legítimo de destaque do patrimônio para exploração de fins econômicos, não pode acobertar propósitos ilícitos e desvios de função. De fato, a autonomia que o Direito confere à pessoa jurídica não possui o condão de transformá-la em ente fadado à completa abstração, sem qualquer vinculação às pessoas de seus sócios.

Ao tratar do tema da desconsideração da personalidade jurídica, pondera LUCIANO AMARO que:

“se é o direito que reconhece a autonomia da pessoa jurídica, em relação aos titulares do capital desta, e afirma a limitação da responsabilidade dos sócios ao valor do capital que subscreveram, o próprio direito pode cercear os possíveis abusos de sua criatura, restringindo aquela autonomia ou em especial, restringindo a referida limitação da responsabilidade. Quem dá a função pode limitá-la, restringi-la, excepcioná-la, condicioná-la; enfim, regular o seu exercício (...). A desconsideração da pessoa jurídica é uma

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (CF, art. 127)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

técnica casuística (e, portanto, de construção pretoriana) de solução de desvios de função da pessoa jurídica, quando o juiz se vê diante de situações em que prestigiar a autonomia e limitação de responsabilidade da pessoa jurídica implicaria sacrificar um interesse que ele reputa legítimo. São, portanto, situações para as quais a lei não contemplaria uma solução justa, ou melhor, seria injusta a solução decorrente da aplicação do preceito legal expresso. Com a desconsideração da pessoa jurídica, o juiz ignora, no caso concreto, a existência da pessoa jurídica, e decide como se ela não existisse. A personificação é afastada e, como ela, a separação patrimonial, fazendo com que os atos ou os patrimônios da pessoa jurídica e dos sócios se confundam” (*in* “Desconsideração da pessoa jurídica no Código de Defesa do Consumidor”, Revista de Direito Mercantil nº 88, outubro/dezembro 1992, pp. 70-80).

Como se vê, longe de restringir as hipóteses expressas de abuso de direito (“exercício de direitos que venham a ferir a finalidade social a que se destina a pessoa jurídica”), o Código de Defesa do Consumidor enunciou a desconsideração da pessoa jurídica de maneira bastante ampla: **infração da lei, excesso de poder, ato ilícito e outros**, (GENACÉIA DA SILVA ALBERTON, *in* “A desconsideração da pessoa jurídica no Código do Consumidor - aspectos processuais”, *Ajuris* 54, p. 168).

Abarcou a legislação consumerista, em suma, qualquer situação que possa frustrar ou dificultar o ressarcimento do consumidor lesado, para fins de desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor.

De rigor, pois, *in casu*, a desconsideração da personalidade jurídica.

As Rés, por óbvio, violaram o **princípio da boa fé objetiva**, ao cobrar quantias indevidas dos consumidores sob a denominação de taxa de conveniência/taxa de administração,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

exigida sem que nenhum serviço efetivo de conveniência tenha sido prestado, a não ser a entrega do “comprovante” de ingresso ao evento.

Além disso, não deu qualquer informação clara e transparente a respeito do serviço prestado, isto é, não informa a contraprestação pelo valor pago a mais e nega ao consumidor o direito de saber por qual serviço pagará.

Como se pode observar, não há qualquer interesse das pessoas jurídicas em referência, em ressarcir os inúmeros consumidores pelas práticas abusivas e cobranças indevidas cometidas. Os consumidores devem ser ressarcidos, todavia, do prejuízo causado pelas empresas demandas.

O arresto de bens de fornecedores que não cumpriram com a oferta e/ou o contrato e causaram prejuízos aos consumidores de seus produtos e serviços, bem como de seus representantes legais, por aplicação da teoria da desconsideração da personalidade jurídica, já foi concedido em casos semelhantes ao presente:

**TJ-MS - Agravo de Instrumento AI 14148712120158120000 MS  
1414871-21.2015.8.12.0000 (TJ-MS)**

**Data de publicação: 23/02/2016**

**Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO – CUMPRIMENTO DE SENTENÇA – PEDIDO DE DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DA EMPRESA EXECUTADA – RELAÇÃO DE CONSUMO – APLICAÇÃO DA TEORIA MENOR DA DESCONSIDERAÇÃO – ART. 28, §5º, DO CDC – RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Tratando-se de vínculo proveniente de relação de consumo, aplica-se a teoria menor da desconsideração da personalidade (§5º do art. 28 do CDC), para qual é suficiente a prova de insolvência da pessoa jurídica, sem necessidade da demonstração do desvio de finalidade ou da confusão patrimonial. Verificada a índole consumerista**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

da relação e o esgotamento, sem sucesso, das diligências cabíveis e razoáveis à busca de bens suficientes para satisfação do crédito do consumidor, é cabível a desconsideração da personalidade jurídica da executada.

Dessa forma, sendo reconhecida a natureza consumerista da relação obrigacional e encontrando-se a parte Ré obrigada ao pagamento de quantia certa, bem como restando evidente os empecilhos impostos à parte mais vulnerável para a satisfação de sua pretensão, estão presentes os requisitos legalmente preconizados para o levantamento do véu da **personalidade jurídica**, aplicando-se ao caso a **teoria** defendida pelo Código de Defesa do Consumidor.

## VIII – DA TUTELA DE EVIDÊNCIA

Diante do direito pretendido por meio da presente demanda e levada em consideração a evidente e contínua situação de desrespeito aos consumidores, é patente que a solução judicial ora pleiteada deve oferecer a mais célere tutela possível.

A concessão de medida liminar em Ação Civil Pública encontra previsão legal expressa no art. 12, caput, da Lei nº 7.347/85 e, ante a ausência, neste diploma, de previsão acerca dos requisitos para o deferimento da medida liminar, aplicam-se as regras do Código Civil.

De acordo com o artigo 311 do Novo Código de Processo Civil, a tutela de evidência será concedida, independentemente da demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, quando, dentre outras hipóteses, “a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável”:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ**  
**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**SECRETARIA EXECUTIVA**  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**Art. 311.** A tutela da evidência será concedida, independentemente da demonstração de perigo de dano ou de risco ao resultado útil do processo, quando:

**I** – ficar caracterizado o abuso do direito de defesa ou o manifesto propósito protelatório da parte;

**II** – as alegações de fato puderem ser comprovadas apenas documentalmente e houver tese firmada em julgamento de casos repetitivos ou em súmula vinculante;

**III** – se tratar de pedido reipersecutório fundado em prova documental adequada do contrato de depósito, caso em que será decretada a ordem de entrega do objeto custodiado, sob cominação de multa;

**IV** – a petição inicial for instruída com prova documental suficiente dos fatos constitutivos do direito do autor, a que o réu não oponha prova capaz de gerar dúvida razoável.

**Parágrafo único.** Nas hipóteses dos incisos II e III, o juiz poderá decidir liminarmente.

O último dos incisos citados é o caso dos autos. A presente petição inicial encontra-se acompanhada de substancial prova documental que revela a flagrante violação das normas legais mencionadas nos capítulos acima.

Simple e mero cotejo entre a lei e o *sítio* eletrônico das rés é capaz de demonstrar, com clareza solar, o total descumprimento das normas de transparência, inexistindo qualquer meio hábil que possa ser levantado pelas empresas demandadas para se escusar de suas obrigações. Nas palavras de LUIZ GUILHERME MARINONI:

*O legislador procurou caracterizar a evidência do direito postulado em juízo capaz de justificar a prestação de “tutela provisória” a partir das quatro situações arroladas no art. 311, CPC. O denominador comum capaz das de amalgamá-las é a noção de defesa inconsistente. A tutela pode ser antecipada porque a defesa articulada pelo réu é inconsistente ou provavelmente o será.* (Luiz Guilherme Marinoni, Sergio Cruz Arenhart, Daniel Mitidiero. **Novo Código de Processo Civil Comentado**. Editora Revista dos Tribunais, 2015, página 322).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

A inovação legal veio em boa hora, uma vez que distribui o ônus do tempo do processo entre as partes, fazendo com que o litigante que não tenha razão suporte o fardo da duração do processo. Neste sentido é a lição de FREDIE DIDIER JR, ao dissertar sobre o instituto criado pelo Novo Código de Processo Civil:

*Seu objetivo é distribuir o ônus que advém do tempo necessário para transcurso de um processo e a concessão de tutela definitiva.*

*Isso é feito mediante a concessão de uma tutela imediata e provisória para a parte que revela o elevado grau de reprovabilidade de suas alegações (devidamente provadas), em detrimento da parte adversa e a improbabilidade de êxito em sua resistência – mesmo após instrução processual. (Fredie Didier Jr., Paula Sarno Braga, Rafael Alexandria de Oliveira. **Curso de Direito Processual Civil**, Volume 2, Editora Jus Podivm, 10ª Edição, 2015, página 618).*

*Ex positis*, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, através do DECON, requer a Vossa Excelência que conceda, no prazo de setenta e duas horas, a antecipação dos efeitos da tutela, determinando que as empresas demandadas cumpram, dentro do prazo de 30 dias, as providências a seguir especificadas, todas previstas em lei.

**Que as rés sejam condenadas à obrigação de não fazer, sob pena de multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a ser recolhida ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará – FDID, Conta Corrente nº 23.291-8 (Operação 006), Agência nº 919, Caixa Econômica Federal, CNPJ nº 07.893.230/0001-76, consistente em não realizar a cobrança de “taxa de conveniência” e/ou “taxa administrativa”, ou outra denominação que se dê, na venda de qualquer tipo de ingresso, bem como disponibilizar o acesso do consumidor ao ingresso de forma eficiente e gratuita, tanto no local do evento quanto no momento da compra (se diferentes), à sua escolha, através da entrega do comprovante impresso. Ainda, se**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

**houver concordância do consumidor, que lhe seja oportunizada a impressão ou o salvamento de mídia digital.**

## **IX – DOS PEDIDOS PRINCIPAIS**

**DIANTE DO EXPOSTO, o Ministério Público Estadual, requer:**

1) Que o pedido anterior seja confirmado em sentença final, que deverá ainda:

1.1) Condenar as Rés à devolução em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único do CDC, com a devida correção monetária, dos valores cobrados indevidamente dos consumidores, até o momento do julgamento da presente demanda, sob pena de a soma de todos esses valores, a ser apurada em liquidação de sentença, ser convertida em multa a ser destinada ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará – FDID, Conta Corrente nº 23.291-8 (Operação 006), Agência nº 919, Caixa Econômica Federal, CNPJ nº 07.893.230/0001-76, se existente por ocasião da sentença.

2) O **RECEBIMENTO** da presente petição inicial, instruída com a Decisão Administrativa e documentos que comprovam a ilegalidade ora questionada

3) Que as Rés sejam condenadas genericamente, nos termos do art. 95 do Código de Defesa do Consumidor;

4) Que as Requeridas sejam condenadas pelo dano moral coletivo, no valor mínimo de R\$ 200.000 (duzentos mil reais), individual para cada empresa, corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará – FDID, Conta Corrente nº 23.291-8 (Operação 006), Agência nº 919, Caixa Econômica Federal, CNPJ nº 07.893.230/0001-76;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

5) A citação das Requeridas para, querendo, contestar a presente ação e acompanhá-la até a sentença final, sob pena de revelia, sendo presumidos verdadeiros os fatos ora deduzidos;

6) Seja determinada a **publicação de edital** no órgão oficial, para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, tudo isso com base no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;

7) A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e art. 87 da Lei 8.078/90;

8) Sejam as Rés condenadas no pagamento das custas processuais e honorários, estes no percentual de 20% incidido sobre o valor da causa, ou, valor a ser fixado por Vossa Excelência, revertidas ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos do Estado do Ceará – FDID, Conta Corrente nº 23.291-8 (Operação 006), Agência nº 919, Caixa Econômica Federal, CNPJ nº 07.893.230/0001-76;

9) A comunicação dos atos processuais, nos moldes definidos nos arts. 183 e 230 do Código de Processo Civil, c/c o art. 41, inciso IV, da Lei 8.625/93, sejam pessoais ao promotor de Justiça, secretário executivo, em exercício, na Secretaria Executiva na sede do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, situado na Rua Barão de Aratanha, 100. Centro, Cep. 60.050-070. Fortaleza – CE;

10) Seja desconsiderada a personalidade jurídica das empresas citadas, no início e ao final do processado, a fim de se resguardar o efetivo ressarcimento dos danos apontados, com espeque no art. 28 do Código de Defesa do Consumidor e jurisprudência correlata;

**Finalmente, seja julgado procedente o presente pedido, em todos os seus termos, por ser medida da mais inteira e lúdima JUSTIÇA.**





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ  
PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
SECRETARIA EXECUTIVA  
Rua Barão de Aratanha, 100. Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza – CE. Tels: (085) 3454-1195/ 3452-4516.  
Página na Internet: [www.decon.ce.gov.br](http://www.decon.ce.gov.br)

**Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente documental, pericial, ouvida de testemunhas, a serem arroladas oportunamente, depoimento pessoal dos representantes legais das promovidas, assim como por outros que eventualmente venham a ser necessários no decorrer do processo, tudo, de logo requerido.**

Dá-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), apenas para efeitos fiscais.

Nestes Termos,

Pede e espera Deferimento

Fortaleza, 28 de setembro de 2016.

*Ann Celly Sampaio Cavalcante*

**Promotora de Justiça**

**Secretária Executiva**