



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

1

Registro: 2017.0000863134

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 1052561-87.2014.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO, é apelado TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA - ME.

ACORDAM, em 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FELIPE FERREIRA (Presidente sem voto), RENATO SARTORELLI E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 9 de novembro de 2017.

BONILHA FILHO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

2

APELAÇÃO nº 1052561-87.2014.8.26.0100
 COMARCA: SÃO PAULO
 APELANTE: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO
 APELADO: TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA - ME
 Juiz de 1º grau: Flavia Poyares Miranda

VOTO Nº 11.940

Prestação de serviços. Ação Civil Pública. Venda de ingressos para eventos culturais e de lazer. Cobrança de taxa de retirada, quando da aquisição do ingresso pelo site ou “call center” e opção de retirada no local do evento ou qualquer outro indicado pelo produtor ou distribuidor. Inadmissibilidade. Ausência de justa causa a justificar a cobrança. Entrega do ingresso, que é serviço inerente à venda. Cobrança em duplicidade. Serviço adicional não demonstrado. Infringência ao art. 39, do CDC. Prática abusiva. Proibição de cobrança. Devolução em dobro dos valores cobrados. Art. 42, do CDC. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO deste Estado contra a r. sentença de fls. 234/238, que julgou improcedente ação civil pública, ajuizada em face de TIS EVENTOS CULTURAIS LTDA ME – TICKET 360, sem custas ou honorários, nos termos do art. 18, da Lei 7.347/85.

Alega o Ministério Público que a cobrança, em acréscimo à “taxa de serviço”, da “taxa de retirada”, exigida do consumidor que não contrata o serviço de entrega dos ingressos em domicílio, configura prática abusiva, pois não representa nenhum serviço adicional prestado ao consumidor e impõe a contratação de um serviço para aquisição de um produto. Afirma que a apelada oferece duas opções de entrega de ingressos ao consumidor: em domicílio ou retirada na bilheteria. Contudo, em quaisquer das hipóteses, cobra uma respectiva taxa: “taxa de entrega” (em domicílio) e “taxa de retirada” (no local). Argumenta que é razoável a cobrança da taxa de entrega em domicílio, já que o fornecedor será obrigado a contratar um frete e não existe óbice à cobrança por uma comodidade extraordinária e opcional. Entretanto, se o consumidor não optar por esta facilidade, retirando o ingresso “às suas próprias expensas, na bilheteria do evento”, a cobrança se revela desarrazoada, já que não haverá nenhum serviço adicional prestado ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

3

consumidor, configurando verdadeiro enriquecimento sem causa. Diz que a ré não comprovou, como lhe competia, que haverá um custo extraordinário para possibilitar a retirada dos ingressos pelo adquirente, uma vez que a bilheteria já estaria em funcionamento, no dia do evento, de qualquer modo, no local do espetáculo. Não bastasse, mesmo que se entendesse pela eventual existência de custo operacional para a retirada dos ingressos na bilheteria, este não pode ser arcado pelo consumidor, na medida em que se trata de uma despesa inerente à própria compra e venda, sendo a entrega dos bilhetes uma obrigação do fornecedor. Sem a entrega, perder-se-ia a essência do próprio negócio: *“quem vende tem que entregar”*. Ressalta que a “taxa de conveniência” cobrada, e que não está sendo questionada nesta demanda, já remunera o serviço de venda eletrônica prestado, não sendo razoável que o consumidor arque também com a “taxa de retirada”, já que será o responsável por retirar os ingressos no local do evento. Invoca a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII do CDC, acrescentando que não se fazia necessária a produção de outras provas para a comprovação dos fatos narrados na inicial. Pede provimento ao recurso, para que a ação seja julgada procedente nos termos expostos (fls. 244/256).

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 265/278).

É o relatório.

Cuida-se de ação civil pública promovida pela Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, sob o argumento de que a agravada, no exercício de atividade comercial eletrônica de venda de ingressos para eventos culturais e de lazer, vem incidindo em práticas abusivas, exigindo do consumidor vantagem manifestamente excessiva, condicionando o fornecimento do produto à aquisição de um serviço.

Segundo o apelante, além da taxa de serviço (ou taxa de conveniência), o consumidor é obrigado a pagar uma das seguintes taxas: (a) “taxa de entrega”, se optar por receber os ingressos em domicílio ou (b) “taxa de retirada”, se optar por retirar os ingressos no local.

Por considerar abusiva a cobrança da “taxa de retirada” do consumidor que opta por retirar seus ingressos no local do evento – pois a entrega do ingresso vendido é inerente à própria venda e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

4

consumidor está sendo obrigado a pagar serviço sem a devida contraprestação –, o recorrente ajuizou a mencionada ação civil pública, pleiteando a condenação da ré à obrigação de não fazer consistente na abstenção da cobrança da mencionada “taxa de retirada” (ou de qualquer outro valor a título de entrega ou retirada de ingressos), quando o próprio consumidor efetuar a retirada do ingresso comprado, seja no local do evento ou em qualquer outro indicado, sob pena de multa, no valor de R\$ 100.000,00 por consumidor prejudicado.

Pleiteou, ainda, a condenação genérica da ré, na forma do art. 95, do CDC, a restituir em dobro, a todos os consumidores que tenham pago a título de “taxa de retirada”, no prazo de 30 dias, do trânsito em julgado.

A r. sentença que julgou improcedente a demanda não pode prevalecer.

Não há nos autos controvérsia acerca da cobrança da mencionada “taxa de retirada”, por parte da ré, mesmo nas hipóteses em que o consumidor opta por realizar ele mesmo a retirada do ingresso no local indicado. No caso, cinge-se a discussão sobre a legalidade da mencionada cobrança.

Nesse contexto, forçoso reconhecer a inexistência de causa a justificar a cobrança exigida pela ré a esse título.

A prestadora dos serviços de compra e venda de ingressos por meio eletrônico, ao condicionar a sua retirada a outro pagamento, diverso daquele já efetuado, quando da compra em si, está, na realidade, cobrando em duplicidade.

Ao efetuar a cobrança de “taxa de conveniência” – cuja pertinência não está em debate nos presentes autos –, a prestadora de serviços já recebe a contraprestação pelo serviço prestado, isto é, a compra e venda do bilhete por meio eletrônico, não se justificando a exigência de mais uma taxa do consumidor para a sua retirada.

Ora, o ato de retirar o bilhete é inerente ao serviço contratado e já remunerado. Não se justifica uma cobrança adicional, sem que haja qualquer serviço correspondente. Aliás, na compra e venda, havendo o pagamento, o vendedor é obrigado a entregar o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

5

produto.

Ao exigir-se o pagamento de “taxa de retirada”, o que se faz é forçar o consumidor a pagar à ré por serviço que ele presta a si mesmo: deslocar-se até o local do evento, ou outro indicado, para retirar o bilhete. O ônus da retirada, nessa hipótese, é transferido ao adquirente e, por isso mesmo, é totalmente desarrazoado exigir dele que ainda pague por isso.

Quando o consumidor opta por receber o ingresso em sua residência ou outro local indicado a situação é totalmente diversa, pois, nesse caso, há uma comodidade adicional, pela qual pode optar o consumidor, e cuja cobrança se justifica em razão dos custos da contratação de terceiros para a realização do transporte.

A alegação, no sentido de que é oferecida ao consumidor a opção de não pagar pela taxa, é risível, haja vista que o exercício de tal opção seria, como explicita a própria apelada, a desistência da compra.

Não resta dúvida, portanto, que essa cobrança se insere no rol do art. 39, do CDC, caracterizando inadmissível prática abusiva, por não representar nenhum serviço adicional prestado ao consumidor e, ainda, impor-lhe a contratação de serviço para aquisição de um produto, exigindo-lhe vantagem manifestamente excessiva.

De rigor, assim, o acolhimento do apelo, para julgar procedente a demanda, ficando a ré proibida de estipular uma taxa para retirada de ingressos, quando já prevista uma remuneração para os seus serviços (“taxa de conveniência”), optando o consumidor por retirá-los no lugar do evento ou qualquer outro lugar que lhe seja indicado.

Se houver o descumprimento do pronunciamento judicial, aplicar-se-á a multa de R\$ 100.000,00 por evento no qual houver a estipulação da retribuição referida.

De mais a mais, genericamente, há a condenação da demandada à obrigação de restituir, em dobro, aos consumidores o valor dessa segunda retribuição, a título de retirada, em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, por estar caracterizada a má-fé da parte ré, devendo a quantia ser atualizada monetariamente desde a data de desembolso e acrescida de juros de mora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

6

de 1% (um por cento) ao mês, desde a data da citação.

Ante o exposto, dou provimento ao recurso,
nos termos acima enunciados.

BONILHA FILHO
Relator
Assinatura Eletrônica