

# Consumidor Direito + Grita

A prática só é abusiva quando se verifica o descumprimento do dever de informação na fase pré-contratual ou no caso de venda casada, informam especialistas

# É legal cobrar taxa na compra de ingressos?

» YASMIN VALOIS\*

A taxa inclusa na compra de ingressos é legal ou ilegal? A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) readequou o entendimento firmado em março de 2019 e considerou que a cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos pela internet só é abusiva quando se verifica o descumprimento do dever de informação na fase pré-contratual, segundo a advogada Ildecer Amorim, especialista em direito do consumidor.

O advogado Tiago Lima ressalta que, muitas vezes, a taxa é automaticamente embutida no valor dos ingressos. “Quando isso acontece, o consumidor não tem a oportunidade de optar pela não incidência e até mesmo não tem o conhecimento da causa dessa cobrança adicional. Essa prática é chamada de venda casada, e viola a boa-fé objetiva. Porém, o reembolso poderá ser exigido pelo próprio consumidor”, explica.

Para que essa taxa não seja considerada abusiva, ela deve ser única e fixa, não estando relacionada com o preço do ingresso. O consumidor deverá observar se a cobrança da taxa de conveniência é sobre percentuais do valor do ingresso desejado ou por um preço fixo. Uma relação de valor entre os dois caracteriza uma cobrança manifestamente excessiva em relação ao consumidor, art.39, V, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), tendo em consideração que o serviço prestado é igualitário para todos os consumidores.

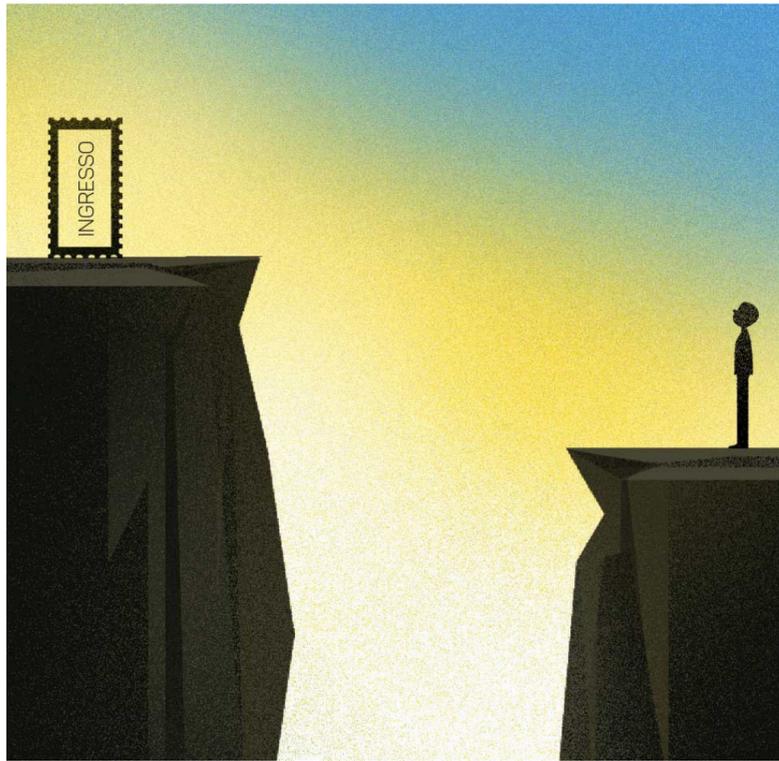
Vale destacar o “Princípio da veracidade”, exposto no Art. 31 do

CDC. Assim, o fornecedor deve fazer publicidade com informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre o produto ou serviço anunciado, abstendo-se de utilizar da publicidade enganosa ou abusiva.

## Casos

De acordo com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que integra dados dos Procons pelo país e é administrado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), foram registradas 82 reclamações de cobrança indevida/abusiva com relação ao setor de diversão/lazer/cultura, em 2022, entre janeiro e março. No mesmo período do ano passado foram 1.037 registros; em 2020, foram 448 queixas; e em 2019, 278. No acumulado do ano, foram 2.517 reclamações em 2021, 3.887 em 2020 e 1.893 em 2019.

A estudante Isadora Figueiredo, 21 anos, conta que já pagou taxas na compra de ingressos diversas vezes. “Eu sempre opto por comprar ingressos de festas e eventos pela internet devido à praticidade, porém, venho reparando que sempre são cobradas essas taxas, e elas chegam a atingir valores de até R\$ 10”, conta. Porém, a jovem observa que, às vezes, essas cobranças variam, e que não sabia que elas deveriam ter um valor fixo independentemente do preço do ingresso. “Confesso que vou ficar mais atenta a tudo isso. Muitos consumidores devem passar por situações abusivas simplesmente por não conhecerem o que o código determina”, afirma.



“É sempre importante manter-se informado e ter o conhecimento dos nossos direitos, pois desta forma é possível identificar com mais facilidade cobranças, taxas ou qualquer tipo de situação fraudulenta a que estamos submetidos no dia a dia, seja no âmbito do consumo ou em qualquer outro”, afirma o advogado Tiago Lima. “Também, é de extrema necessidade sempre analisar com

cuidado quando vamos adquirir qualquer produto ou serviço, sempre conferindo os links, a reputação dos sites e até possíveis reclamações sobre eles”, recomenda.

## Legislação

Segundo os especialistas, caso seja negado suporte ao consumidor que se deparou com esse tipo de situação, ele deverá reunir um

conjunto de provas que confirmem a alegação da indevida cobrança dos valores referidos. Como obtenção de provas, são admitidos os chamados “prints de tela” das páginas de todo o processo de aquisição do ingresso via internet, além de ter o direito de requisição da nota fiscal emitida e solicitar atendimento por telefone.

Além disso, os especialistas ressaltam que, caso seja identificada

## Dicas

- Manter tudo documentado (guardar provas)
- Recorrer a empresa e tentar solucionar o imprevisto por vias diretas
- Registrar uma reclamação no site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) ou procurar o Procon-DF
- Caso nenhuma das opções resolvam o problema, procurar um advogado

algumas das situações contra o consumidor, o mais viável seria tentar o contato com a empresa, seja por e-mail, WhatsApp, ligação, dentre outros. Desta forma, indicar a ação ilegal sofrida para que seja possível tomar as medidas cabíveis como o reembolso ou a remoção da taxa adicional. Caso não houver nenhuma resposta ou solução por parte do estabelecimento, o consumidor deve se dirigir ao Procon e fazer uma reclamação sobre a cobrança indevida, entregando cópia da nota fiscal discriminada e demais provas. Se nem mesmo com a intervenção de um órgão de defesa do consumidor o problema for resolvido, sugere-se entrar com ação judicial no Juizado Especial Cível e requerer a devolução dos valores indevidamente pagos em dobro.

\*Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

## » FACULDADE ESTÁCIO

### PROBLEMA EM MENSALIDADE

» ALINE DE BRITO CARDOSO  
ASA SUL

A estudante Aline de Brito Cardoso, 24 anos, moradora de Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar que teve problemas com a Faculdade Estácio. A jovem relata que, no início do ano, se matriculou para cursar a segunda graduação em letras — português. Ela conta que foi informada de que a mensalidade do curso seria de R\$ 99,99. “Conforme me falaram, nos três primeiros meses, a mensalidade teria 50% de desconto. Então, eu pagaria cerca de R\$ 50, e os R\$ 150 totais do desconto dos três meses seriam distribuídos ao longo do curso”, detalha. Em razão da incompatibilidade com o horário de trabalho, Aline decidiu o curso. “Eles explicaram que eu teria de pagar duas mensalidades atrasadas, e eu paguei. Também falaram que eu teria de pagar uma multa por estar solicitando o trancamento fora do período determinado. E, por fim, disseram que o valor de R\$ 150, total do desconto dos três meses, seria adiantado e cobrado em um boleto”, completa. Ao todo o boleto era de R\$ 800.

#### Resposta da empresa

A Faculdade Estácio afirma que analisou os registros mencionados por Aline e que “embora tenha ocorrido o aceite referente ao Programa de Diluição Solidária (DIS) por parte da estudante, a faculdade, por mera liberalidade, atendeu à solicitação efetuada pela aluna”. A instituição informa que o boleto atualizado está disponível para Aline e que permanece à disposição por meio de seus canais oficiais para eventuais esclarecimentos.

#### Resposta do consumidor

A instituição entrou em contato comigo e resolveu a situação. Foi gerado um novo boleto no valor de R\$ 101, o que é condizente com as informações que me passaram no ato da matrícula. O boleto de R\$ 800 ainda consta no meu aplicativo do banco como pendente a pagamento, mas espero que seja cancelado.

## » PI PRINT SOLUÇÕES GRÁFICAS

### DEVOLUÇÃO DE PAGAMENTO

» RENATA GOMES  
SOBRADINHO

A empreendedora Renata Gomes, 39 anos, moradora de Sobradinho, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que teve ao contratar a empresa PI Print Soluções Gráficas. Após o pagamento adiantado do serviço, Renata conta que não recebeu o serviço na qualidade prometida. “Contratei, entramos em contato uma vez, me enviando cópia de trabalhos anteriores, só colocando o nome da minha empresa.” Assim, ela pediu reembolso, porém, mais problemas surgiram. “Disse que não gostei do trabalho e eles sumiram. Não me retornam. Já solicitei várias vezes o reembolso e nada”, conta a empreendedora.

#### Resposta da empresa

No dia em que a cliente solicitou o reembolso, o pedido foi enviado ao financeiro. Porém, a empresa esclarece que deve ter ocorrido algum erro na devolução e que a solicitação será reenviada ao setor. “Nossos WhatsApps, tanto o de financeiro quanto o de gestão, estão congestionados”, explicou.

#### Resposta da consumidora

O retorno enviado pela empresa foi sem base, pois eles receberam minhas mensagens de pedido de reembolso. Apenas não me responderam.



## RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1112

## Telefones úteis

Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 285 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852