



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1632928 - RJ (2012/0231395-1)

RELATOR : **MINISTRO MARCO BUZZI**
RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.
ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) - SP165378
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE CONTESTA A LEGALIDADE DE COBRANÇA DE TAXA DE CONVENIÊNCIA PARA AQUISIÇÃO DE INGRESSOS PARA *SHOWS*. DISTINÇÃO ENTRE TAXA DE CONVENIÊNCIA, TAXA DE ENTREGA E TAXA DE RETIRADA. POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DAS REFERIDAS TAXAS QUE REFLETEM CUSTOS DE INTERMEDIÇÃO DE VENDAS E DE SERVIÇOS EFETIVAMENTE PRESTADOS AO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE NÃO COMPROVADA.

1. Nada impede a cobrança de taxa de conveniência dos consumidores, quando da aquisição de ingressos pela *internet*, uma vez que a jurisprudência desta Corte é no sentido de que não há óbice a que os custos da intermediação de venda de ingressos sejam a eles transferidos, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do respectivo valor. Precedente.
2. No tocante às taxas de entrega e de retirada, ao contrário da taxa de conveniência, não configuram simples custo de intermediação de venda, estando vinculadas a serviços independentes.
3. Assim como a entrega em domicílio gera custo para a empresa responsável pela venda dos bilhetes, pois implica a postagem pelos Correios ou a contratação de serviço de *courier* (taxa de entrega), o serviço de retirada de bilhetes em posto físico (taxa de retirada ou *will call*) também acarreta custo para a empresa, porque, para colocá-lo à disposição do consumidor, ela tem que contratar uma pessoa para atendê-lo, além de alugar ou comprar espaço físico e as impressoras para tanto necessárias.
4. Se há serviço disponibilizado ao consumidor, que pode optar, a seu critério, se vai imprimir seu ingresso em casa, se vai solicitar que ele seja entregue pelos Correios, ou se vai preferir retirá-lo em bilheteria, e se o valor cobrado pelo serviço é acessível e claro, não há que se falar em abusividade.
5. Recurso especial provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, após o

voto-vista regimental do relator, conhecendo em parte do recurso especial e, nessa extensão, negando-lhe provimento, mantendo seu voto anterior, e o voto do Ministro Raul Araújo acompanhando a divergência, e o voto do Ministro Antonio Carlos Ferreira no mesmo sentido, por maioria, dar provimento ao recurso especial, nos termos do voto divergente da Ministra Maria Isabel Gallotti, que lavrará o acórdão. Vencido o relator.

Votaram com a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti os Srs. Ministros Raul Araújo (Presidente) e Antonio Carlos Ferreira.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 09 de abril de 2024.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2012/0231395-1

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.632.928 / RJ

Números Origem: 20070010886026 201224504445 737232011 903395620078190001

EM MESA

JULGADO: 23/06/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. RENATO BRILL DE GOES

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S/A
ADVOGADOS : MÔNICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVÃO E OUTRO(S) - SP165378
RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

O presente feito foi retirado de pauta por indicação do Sr. Ministro Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1632928 - RJ (2012/0231395-1)

RELATOR : **MINISTRO MARCO BUZZI**
RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.
ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) -
SP165378
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO-VISTA

Eminentes pares,

Cinge-se a controvérsia em averiguar a existência de abusividade na venda de ingressos para eventos/shows, por diversos canais de atendimento e, principalmente, a falta de informação clara ao consumidor, bem como a cobrança por serviços efetivamente não prestados.

Na origem, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ajuizou ação civil pública em face da ora insurgente, alegando, em síntese, que essa comercializa, em postos de venda físicos ou a distância (virtual), ingressos para os eventos culturais que promove, porém, sempre mediante o pagamento de valor adicional agregado aos bilhetes, ainda que adquiridos diretamente junto aos postos físicos dos eventos.

Em resumo, os pedidos da inicial e respectiva emenda consistem em: a) declaração de abusividade da cobrança da taxa de conveniência ou de comodidade, na hipótese em que os consumidores retirem os ingressos diretamente nas bilheterias do evento; b) condenação da ré a se abster de efetuar a cobrança da taxa de conveniência em qualquer hipótese que não corresponda a da contraprestação do serviço de entrega dos ingressos, excetuada a sua comercialização em postos avançados, assim como a condenação da ré a se abster de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega; c) condenação na obrigação de fazer consistente no oferecimento, uma vez iniciada a distribuição dos ingressos, de pelo menos três bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, devendo ser

garantido o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos na bilheteria oficial; d) a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC, bem como a obrigação genérica de reparar dano moral que eventualmente tenham sofrido os consumidores.

Citada, a ré ofereceu contestação (fls. 144-165) e interpôs recurso contra a decisão da antecipação de tutela (fls. 61-62), a qual foi revogada pelo Tribunal ante o provimento ao agravo de instrumento conforme acórdão de fls. 199-201.

Foi proferida sentença (fls. 413-424), julgando improcedente a pretensão do autor.

Seguiu-se apelação (fls. 426-435) interposta pelo órgão do Ministério Pública, à qual foi dado parcial provimento pelo Tribunal Fluminense (fls. 495-496).

Em síntese, a Corte local alterou a sentença para (a) condenar a ré à devolução em dobro da denominada "taxa de entrega", também chamada de "taxa de retirada" ou "*Will Call*", quando cobrada sem a devida contraprestação, qual seja a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado; (b) condenar a ré na obrigação de fazer consistente na disponibilização aos consumidores, que optarem por adquirir os ingressos pelos meios que permitem a cobrança de taxa de conveniência, de forma igualitária, o acesso à escolha dos diversos tipos de assentos disponibilizados para as bilheterias oficiais (em que não é cobrada a referida taxa).

Opostos embargos de declaração, esses foram rejeitados pelo acórdão de fls. 524-528.

Em suma, as teses apresentadas no recurso especial da empresa de entretenimento foram:

a) negativa de prestação jurisdicional, pautada em omissão quanto à tese de incongruência entre os pedidos e o provimento jurisdicional concedido, além de obscuridade com relação à condenação em viabilizar, aos consumidores, acesso aos diversos tipos de assentos disponíveis para as bilheterias oficiais;

b) julgamento *extra petita* atinente à taxa de retirada ou entrega, pois não teria havido pedido acerca de tal encargo, tampouco pleito visando a condenação à devolução em dobro do valor pago a título da referida cobrança, e da obrigação de disponibilizar, igualitariamente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso aos vários tipos de assento disponíveis nas bilheterias oficiais; e,

c) ausência de abusividade da cobrança de taxa de retirada/entrega de

ingressos em postos físicos e acerca da disponibilização de marcação de assentos em compras de ingressos realizadas por canais remotos de atendimento.

Apresentou-se voto pelo conhecimento parcial com consequente desprovimento do reclamo, mantendo-se a compreensão da Corte local que considerou abusiva a cobrança de "taxa de retirada" ou "taxa de entrega" sem a devida contraprestação do serviço, com a consequente repetição em dobro dos valores cobrados a esse título, bem como reputou necessário garantir a possibilidade de escolha dos assentos em quaisquer modalidades de aquisição de ingressos.

A e. Ministra Isabel Gallotti apresentou voto divergente para dar provimento ao recurso especial e restabelecer a sentença de improcedência, considerando:

i) a ocorrência de julgamento *extra petita*, porquanto o próprio órgão do Ministério Público teria mencionado que a demanda proposta não abrange a "taxa de entrega" nem a "taxa de retirada", mas apenas a "taxa de conveniência";

ii) caso não acolhida a proposição, afirmou inaplicáveis os óbices das súmulas 7 e 83/STJ, pois a cobrança de "taxa de conveniência", quando da aquisição de ingresso pela internet, é admitida, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do valor da referida taxa e, na hipótese, não haveria alegação de que tais custos estariam sendo omitidos, mas que "a empresa recorrente ofereceria os ingressos sob o pagamento de valor adicional e que estaria agregando referido valor aos dos ingressos, ainda que os mesmos fossem adquiridos junto às bilheterias";

iii) no tocante às taxas de retirada e entrega, afirma não tratarem de um simples custo de intermediação de venda, estando vinculadas a um serviço independente dirigido ao consumidor e, por isso, podem ser dele cobradas.

Pediu-se vista dos autos.

É o relato do necessário.

Voto

Com a máxima venia da e. Ministra Isabel Gallotti, mantém-se integralmente o voto apresentado para negar provimento ao recurso especial.

De início, vale ressaltar que a discussão não envolve a taxa de conveniência, mas apenas se é abusiva a cobrança de taxa de entrega/retirada quando

o consumidor retira o ingresso na bilheteria ou posto físico.

1. No tocante à questão do julgamento *extra petita* relacionado à taxa de entrega/retirada, ficou cristalinamente apontado no voto deste signatário, que "a temática atinente à taxa de retirada encontra-se contida no pedido concernente à condenação da empresa a se **abster de efetuar quaisquer cobranças ou exigir valores a título de remuneração pela entrega dos ingressos**".

De fato, da petição introdutória não se aventa menção a outras taxas que não à de conveniência. Entretanto, do **ADITAMENTO À INICIAL**, conforme inclusive refere a e. Ministra Isabel Gallotti, **o Ministério Público demandante requereu a inclusão de mais quatro pedidos além dos anteriormente apresentados**, dentre os quais, especificamente no item "b" extrai-se o pleito de que **"a ré fosse condenada a abster-se de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega dos ingressos"**. Ora, pedido mais explícito que esse não há.

E sobre tal pedido, a parte demandada expressamente se manifestou na contestação que apresentou (fls. 144-165), inclusive, em item específico de sua defesa, tecendo considerações acerca da taxa de entrega/retirada.

E, na apelação apresentada pelo *Parquet*, o órgão fez questão de confirmar o aditamento à inicial, no qual - repita-se - acresceu aos pedidos "a condenação da ré a se abster de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega dos ingressos".

Com base na conjunção de pleitos formulados, a Corte local acolheu em parte o recurso e reformou a sentença para julgar parcialmente procedentes os pedidos do Ministério Público a fim de "(...) condenar a ré à devolução em dobro da denominada "taxa de entrega", também chamada de "taxa de retirada" ou "Will Call", quando cobrada sem a devida contraprestação, qual seja, a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado (...)".

O Tribunal *a quo* consignou, de modo bastante claro, que "taxa de retirada" ou "taxa de entrega" ou "*Will Call*" seriam serviços autônomos e diferenciados colocados à disposição do consumidor e, por isso, poderiam ser remunerados, desde que se tratasse de um serviço efetivamente prestado. Contudo, afirmou, categoricamente, que a cobrança das referidas taxas seria indevida quando o próprio consumidor retira o ingresso no local do evento já tendo efetuado o pagamento da "taxa de conveniência", por não corresponder a qualquer serviço diferenciado que lhe teria sido prestado.

Confira-se o trecho do julgado:

Aos consumidores que fazem a opção pelo pagamento da taxa de conveniência, normalmente lhes é assegurada a retirada dos ingressos em bilheterias exclusivas, o que garante entrega mais rápida no dia do evento ou espetáculo (fls. 98). Por outro lado, para aqueles que solicitam a entrega dos ingressos em determinado endereço, há, ainda, a cobrança de uma taxa de entrega.

[...]

No que se refere à “taxa de entrega”, é lícita a cobrança por uma comodidade que tem caráter de serviço autônomo, como é a entrega em domicílio. Se, por sua escolha, o consumidor opta por receber o ingresso em endereço diverso do local do evento, deve remunerar os custos do respectivo frete. A “taxa de entrega” também denominada “taxa de retirada” difere da “taxa de conveniência”, o que pode se verificar do texto da recente Lei Estadual 6.013 de 08/12/2011, que regulou o tema:

[...]

Quando o próprio consumidor retira o ingresso no local do evento, ou em outro local designado pelo fornecedor, não há qualquer fundamento para a cobrança da “taxa de entrega” ou “taxa de retirada”, sob pena de enriquecimento sem causa.

Ressalte-se que a cobrança pela retirada do ingresso na bilheteria, notadamente quando já cobrada taxa de conveniência, independentemente do nome dado a ela (“taxa de retirada” ou “will call”) é totalmente descabida, por não corresponder a um serviço diferenciado de entrega dos ingressos em domicílio.

Não houve julgamento *extra petita* acerca da questão.

Pouco importa tenha o *Parquet*, nas contrarrazões aos aclaratórios opostos pela parte adversa ao acórdão da Corte local aduzido - de maneira absolutamente contraditória aos pleitos anteriormente formulados no aditamento à inicial e na apelação que apresentou - que a causa de pedir da ação coletiva não abrangeria a “taxa de entrega” dos ingressos, porquanto tal petitório está em inegável contraste com as demais peças por ele mesmo apresentadas no feito e sobre as quais, inclusive, ocorreu a triangulação da demanda, tendo a parte ré, na contestação que apresentou, feito explícitas menções ao tema.

Ressalte-se que, segundo a jurisprudência do STJ, “não configura julgamento *ultra* ou *extra petita*, com violação ao princípio da congruência ou da adstrição, o provimento jurisdicional exarado nos limites do pedido, o qual deve ser interpretado lógica e sistematicamente a partir de toda a petição inicial” (AgInt no REsp n. 1.829.793/SE, Relator Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 21/10/2019, DJe 23/10/2019).

Seria recomendado, talvez, que o representante do órgão do *Parquet* que

elaborou as contrarrazões aos aclaratórios tivesse maior atenção no trato das demandas coletivas que patrocina, mas jamais acolher a tese de julgamento *extra petita* pelo lapso por ele supostamente cometido.

Assim, com toda a venia do posicionamento divergente, não há qualquer espaço para conceber, acerca da taxa de entrega/retirada nas bilheterias, a existência de julgamento *extra petita*.

2. Do mesmo modo, não se acolhe a tese da divergência no sentido de que seria legítima a cobrança da taxa de retirada ou entrega ou *will call* quando o consumidor adquire o ingresso na própria bilheteria do evento, afinal nenhum serviço autônomo e diferenciado é prestado - absolutamente nenhum.

A cobrança da taxa de conveniência acrescida de qualquer outra rubrica, nessa hipótese, consistiria em inegável enriquecimento indevido da empresa, visto que tais taxas (retirada/entrega/*will call*) somente podem ser cobradas quando realmente colocado à disposição do consumidor um serviço diferenciado, como exemplo, a entrega do ingresso em residência ou em outro local via *courier*, o que não ocorre quando há a impressão do bilhete pelo próprio beneficiário ou, como no caso, a retirada/obtenção do ingresso na própria bilheteria do evento, pois tais hipóteses não impõem qualquer custo adicional ao fornecedor, tampouco a prestação de serviço diferenciado que justifique angariar tal verba.

Nesta hipótese, a divergência sustenta que haveria um serviço prestado em favor do consumidor, uma vez que “ela [empresa] tem que contratar uma pessoa para atendê-lo, além de ter que alugar ou comprar um espaço físico e as impressoras necessárias”. De fato, há um custo operacional a esse respeito, mas isso não significa que possa ser cobrado à parte.

Caso se admita a validade dessa cobrança, pela mesma linha de inteligência, passaria a ser admissível, a partir de agora, por exemplo, a cobrança de taxas extras pela atuação de seguranças, pelo custo da limpeza do local do evento, pelo gasto com iluminação, banheiros químicos, etc.

Com todas as vênias, a disponibilização de uma bilheteria, com bilheteiro e impressora que imprime o bilhete, são custos inerentes ao próprio produto ofertado, pelo que já são remunerados pelo respectivo valor comercial, assim como sempre ocorreu – desde que o mundo é mundo – em teatros, cinemas, estádios de futebol. Nunca se admitiu, pois, a cobrança de uma taxa extra por esse serviço, que é básico.

A ideia de cobrança, em separado, desse serviço – repita-se, de

disponibilização de ingresso em bilheteria ou ponto de venda físico – ofende, sim, o Código de Defesa do Consumidor porque, a rigor, induz a ideia de que lhe está sendo ofertado um serviço diferenciado, o que não é verdade. O valor do próprio produto está sendo – em linguagem popular – mascarado por meio de taxas extras que em nada acrescentam ao que já se tinha. Portanto, o acórdão recorrido merece ser mantido.

Com todas as venias da divergência, não há serviço diferenciado algum ensejador da cobrança dessas rubricas quando o próprio consumidor adquire e retira o ingresso na bilheteria do evento.

3. Ademais, no caso ora em foco, a Corte local, com amparo nos elementos de cognição acostados ao feito, notadamente os autos de infração de nºs. 1009 e 1023 e a análise empreendida junto ao sítio eletrônico da empresa, afirmou que haveria expressa informação acerca da cobrança pela retirada de ingressos na bilheteria, além da taxa de conveniência, para shows que seriam realizados naquela época e compreendeu pela existência de cobrança abusiva pelo serviço de ingressos, em violação ao artigo 39 do CDC, além de outras irregularidades, a exemplo da venda de ingressos pela internet ou telefone, sem a possibilidade de escolha do assento para o setor pretendido.

Confira-se:

[...]

Não é lícita, entretanto, a taxa de entrega cobrada do consumidor que adquiriu seu ingresso pelo telefone ou internet e que o retira nas bilheterias, não usufruindo do serviço de entrega em domicílio. Ocorre essa prática, conforme se verifica da denúncia dirigida à Ouvidoria do Ministério Público deste Estado (fls. 371) e como pode ser facilmente constatado pelo acesso ao site da empresa apelante, no qual se confere haver cobrança pela retirada de ingressos na bilheteria, além da taxa de conveniência, para shows a serem em breve realizados nesta e em outras cidades. Tal prática reiterada dá azo à aplicação da regra do artigo 335 do CPC, sendo certo que para tal reiteração também convencem os registros dos autos de infração do PROCON (fls. 272 e 274). Ressalte-se, todavia, que a prova dessa conduta não se esteia apenas nestes últimos registros, mas na constatação fácil de que ela vem ocorrendo nos eventos que se realizam nesta cidade (consulte-se: <http://premier.ticketsforfun.com.br/shows/showtickets.aspx?sh=GRUPOPIX12&v=RCB...> bem como: <http://premier.ticketsforfun.com.br/shows/showtickets.aspx?sh=VARE11RJA&v=RMG...>)

[...]

Deve-se, ainda, considerar que os autos de infração de nºs. 1009 e 1023 de 2008 colacionados pelo Ministério Público, não obstante tratem de eventos ocorridos na Comarca de São Paulo, comprovam a prática costumeira da ré, de cobrança da “taxa de entrega”, também denominada “taxa de retirada”, mesmo nas hipóteses em que os ingressos são retirados pelo próprio consumidor na bilheteria do local do evento,

infringindo o disposto no artigo 39 do CDC, além de outras irregularidades, a exemplo da venda de ingressos pela internet ou telefone, sem a possibilidade de escolha do assento, para o setor pretendido. Tais procedimentos foram decididos, tendo sido determinado o pagamento de multa nos seguintes termos, obtidos do diário oficial disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/20419495/dosp-executivo-caderno-1-14-10-2010-pg-4>>:

[...]

Quando o próprio consumidor retira o ingresso no local do evento, ou em outro local designado pelo fornecedor, não há qualquer fundamento para a cobrança da “taxa de entrega” ou “taxa de retirada”, sob pena de enriquecimento sem causa. Ressalte-se que a cobrança pela retirada do ingresso na bilheteria, notadamente quando já cobrada taxa de conveniência, independentemente do nome dado a ela taxa (“taxa de retirada” ou “will call”) é totalmente descabida, por não corresponder a um serviço diferenciado de entrega dos ingressos em domicílio.

No tocante à disponibilização igualitária de tipos de assentos nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o pedido merece acolhimento. A taxa de conveniência cobrada pelo serviço de venda de ingressos para show, teatro, cinema e outros espetáculos pela internet, telefone ou postos avançados, se justifica pela maior comodidade na aquisição, caracterizando a sua abusividade, se for cerceada a possibilidade de escolha dos assentos, normalmente garantida na bilheteria oficial, não sujeita à mencionada taxa.

Desta forma, para acolher a tese da insurgente no sentido de que não praticaria ou seria abusiva a taxa de retirada/entrega cobrada do consumidor que adquire o ingresso e o retira diretamente nas bilheterias, bem ainda de que seria lícita a restrição de escolha de assentos quando o consumidor utiliza a venda de ingresso pelos canais não presenciais, demandaria o reenfrentamento do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada a esta Corte Superior ante o óbice da **súmula 7/STJ**.

Inegavelmente, a boa-fé objetiva é uma norma de conduta que impõe a cooperação entre os contratantes em vista da plena satisfação das pretensões que dão origem à avença, sendo tratada, de forma expressa, no CDC, quanto ao reconhecimento do direito dos consumidores de proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços (art. 6º, IV, do CDC).

Ademais, são abusivas as cláusulas contratuais que configurem lesão pura, decorrentes da simples quebra da equivalência entre as prestações, verificada, de forma objetiva, mesmo que não exista vício na formação do acordo de vontades (arts. 39, V, 51, IV, § 1º, III, do CDC).

Com esse aporte, é de ser mantida a compreensão da Corte local acerca da abusividade da prática de cobrança de taxa de retirada/entrega sem a devida prestação

do serviço e necessidade de disponibilização de escolha de assentos em qualquer das modalidades de aquisição de ingressos.

4. Do exposto, com a máxima venia da divergência, mantém-se o voto para conhecer em parte do recurso especial e, na extensão, negar-lhe provimento.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2012/0231395-1

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.632.928 / RJ

Números Origem: 20070010886026 201224504445 737232011 903395620078190001

PAUTA: 06/12/2022

JULGADO: 06/12/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. PAULO EDUARDO BUENO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.

ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050

GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221

MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) - SP165378

TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a) MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO, pela parte: RECORRENTE: T4F ENTRETENIMENTO S.A.

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, acolheu a questão de ordem suscitada pelo relator, tornando sem efeito a publicação do acórdão de fls. 788/804 e, após o voto do relator conhecendo em parte do recurso especial e, nesta extensão, negando-lhe provimento, PEDIU VISTA antecipada a Ministra Maria Isabel Gallotti. Aguardam os demais.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1632928 - RJ (2012/0231395-1)

RELATOR : **MINISTRO MARCO BUZZI**
RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.
ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) - SP165378
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA QUE CONTESTA A LEGALIDADE DE COBRANÇA DE TAXA DE CONVENIÊNCIA PARA AQUISIÇÃO DE INGRESSOS PARA *SHOWS*. DISTINÇÃO ENTRE TAXA DE CONVENIÊNCIA, TAXA DE ENTREGA E TAXA DE RETIRADA. POSSIBILIDADE DE COBRANÇA DAS REFERIDAS TAXAS QUE REFLETEM CUSTOS DE INTERMEDIÇÃO DE VENDAS E DE SERVIÇOS EFETIVAMENTE PRESTADOS AO CONSUMIDOR. ABUSIVIDADE NÃO COMPROVADA.

1. Nada impede a cobrança de taxa de conveniência dos consumidores, quando da aquisição de ingressos pela *internet*, uma vez que a jurisprudência desta Corte é no sentido de que não há óbice a que os custos da intermediação de venda de ingressos sejam a eles transferidos, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do respectivo valor. Precedente.
2. No tocante às taxas de entrega e de retirada, ao contrário da taxa de conveniência, não configuram simples custo de intermediação de venda, estando vinculadas a serviços independentes.
3. Assim como a entrega em domicílio gera custo para a empresa responsável pela venda dos bilhetes, pois implica a postagem pelos Correios ou a contratação de serviço de *courier* (taxa de entrega), o serviço de retirada de bilhetes em posto físico (taxa de retirada ou *will call*) também acarreta custo para a empresa, porque, para colocá-lo à disposição do consumidor, ela tem que contratar uma pessoa para atendê-lo, além de alugar ou comprar espaço físico e as impressoras para tanto necessárias.
4. Se há serviço disponibilizado ao consumidor, que pode optar, a seu critério, se vai imprimir seu ingresso em casa, se vai solicitar que ele seja entregue pelos Correios, ou se vai preferir retirá-lo em bilheteria, e se o valor cobrado pelo serviço é acessível e claro, não há que se falar em abusividade.
5. Recurso especial provido.

VOTO-VISTA

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI: Trata-se de recurso especial

interposto por T4F Entretenimento S/A contra acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que, em ação civil pública, deu parcial provimento à apelação do Ministério Público do mesmo Estado, reformando a sentença que havia julgado improcedente o pedido, com base na seguinte ementa:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS PARA EVENTOS CULTURAIS. TAXA DE CONVENIÊNCIA E TAXA DE ENTREGA. ALEGAÇÃO DE ABUSIVIDADE.

Legalidade da cobrança de taxa de conveniência, que visa remunerar serviço diferenciado na distribuição de ingressos para eventos. Demanda coletiva que não questiona a sua legalidade, mas objetiva a declaração da abusividade de determinadas práticas relacionadas com a sua cobrança. Alegação de cobrança dessa taxa, mesmo quando os consumidores retiram diretamente seus ingressos na bilheteria oficial do evento. O conjunto probatório não indica a cobrança de taxa de conveniência, nessas circunstâncias. No que se refere à "taxa de entrega", é lícita a cobrança por uma comodidade que tenha caráter de serviço autônomo, como é a entrega em domicílio. Se, por sua escolha, o consumidor opta por receber o ingresso em endereço diverso do local do evento, deve remunerar os custos do respectivo frete. **No entanto, restou comprovado ser prática costumeira da ré a cobrança da denominada "taxa de entrega" ou "taxa de retirada" sem a devida contraprestação, qual seja: a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado, incidindo neste caso, o dever de devolução em dobro, preconizado no artigo 42, parágrafo único, do CDC,** Quanto ao pedido de condenação da ré na obrigação de disponibilizar, uma vez iniciada a distribuição de ingressos, pelo menos três bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, não há fundamentos para acolhê-lo. O que lhe é exigido é a obrigatoriedade de disponibilização dos ingressos por meios compatíveis com o porte dos eventos que realiza, em atenção ao disposto no artigo 39, incisos II e IX, do CDC. No tocante à disponibilização igualitária de tipos de assentos nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o pedido merece acolhimento. A taxa de conveniência cobrada pelo serviço de venda de ingressos para show, teatro, cinema e outros espetáculos pela *internet*, telefone ou postos avançados, se justifica pela maior comodidade na aquisição, caracterizando a sua abusividade se for cerceada a possibilidade de escolha dos assentos, normalmente garantida na bilheteria oficial, não sujeita à mencionada taxa. Por fim, quanto ao pedido de compensação por danos morais dos consumidores, não há como prosperar. Incidência da súmula 75 do TJ/RJ. Vencido em maior parte o Ministério Público. Incidência do artigo 18 da Lei 7.347, inexistindo má-fé do parquet. Provimento parcial ao recurso.

Alega a empresa recorrente, em síntese, que teriam sido violados pelo

acórdão recorrido os artigos 128, 163, 460 e 535 do CPC de 1973, bem como o art. 39 do CDC.

Afirma que houve contrariedade ao art. 535 do antigo CPC, porque seus embargos não teriam sido apreciados de maneira adequada, tendo o TJRJ deixado de se manifestar sobre a alegação de que o julgado seria *extra petita* e por não ter analisado os dispositivos apontados como violados para fins de prequestionamento.

Assevera, ademais, que teriam sido contrariados os artigos 128, 163 e 460 do antigo CPC, porque o acórdão recorrido teria imposto condenação que não se coaduna com os pedidos formulados na inicial, com o que teria concordado, inclusive, o Ministério Público.

Por fim, sustenta que teria sido violado o art. 39 do CDC, porque o acórdão recorrido teria considerado abusivas práticas regulares por ela adotadas.

Ao analisar o recurso especial da T4F, o eminente Relator, Ministro Marco Buzzi, afastou a violação ao art. 535 do CPC, sob o fundamento de que as questões mencionadas pela recorrente teriam sido devidamente apreciadas pelo TJRJ. Além disso, aplicou ao caso os óbices das Súmulas 211, 83 e 7 do STJ, pelos seguintes motivos: (i) não ter havido o devido prequestionamento na origem quanto à tese do julgamento *extra petita*, (ii) pelo fato de o acórdão recorrido estar em consonância com a jurisprudência deste Tribunal e, ainda, (iii) porque a revisão do acórdão implicaria o reexame de elementos fáticos-probatórios.

Quanto à alegação de ofensa ao art. 535 do antigo CPC, concordo com o Relator e não há, de fato, como ser acatada, uma vez que a matéria relativa ao julgamento *extra petita* foi devidamente enfrentada pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada a respeito do assunto, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte recorrente.

No tocante às demais questões, contudo, peço vênias para divergir, por entender não serem aplicáveis ao caso as Súmulas 7, 83 e 211 do STJ por ele mencionadas.

Passo, agora, a analisar a alegação de que haveria violação aos artigos 128, 163 e 460 do antigo CPC, porque o acórdão recorrido seria *extra petita*.

Ressalto, inicialmente, que essa questão relativa ao julgamento *extra petita* foi devidamente apreciada pelo Tribunal de origem, ao analisar os embargos de declaração da recorrente – conforme esclareceu o próprio Relator ao afastar a violação ao art. 535 do antigo CPC –, não havendo que se falar, aqui, em ausência de prequestionamento a justificar a aplicação da Súmula 211 do STJ.

Registro que, em sua petição inicial, o Ministério Público do Rio de Janeiro, após discorrer sobre a ilegalidade da cobrança da "taxa de conveniência", formulou os seguintes pedidos principais:

- a) que a ré fosse condenada a abster-se de condicionar a comercialização de ingressos ao pagamento de valor adicional da denominada "**taxa de conveniência**", quando os referidos

- ingressos fossem adquiridos junto à bilheteria; e
- b) que a ré fosse condenada a pagar indenização por danos materiais e morais causados aos consumidores.

Posteriormente, o MP apresentou pedido de aditamento da inicial, por meio do qual requereu a inclusão de mais quatro pedidos, além dos anteriormente apresentados, quais sejam (fl. e-STJ 68):

- a) que a ré fosse condenada a abster-se de efetuar a cobrança da "**taxa de conveniência**", quando não houver contraprestação do serviço de entrega dos ingressos;
- b) que a ré fosse condenada a abster-se de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega dos ingressos;
- c) que a ré fosse condenada a oferecer a possibilidade de aquisição de ingressos em, pelo menos, três bilheterias sem a cobrança da **taxa de conveniência**; e
- d) que a ré fosse condenada a garantir o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos pelos outros meios de distribuição.

Pois bem. Examinando a questão, o acórdão do TJRJ deu provimento à apelação do Ministério Público, condenando a empresa ré a:

- a) **devolver em dobro a denominada "taxa de entrega", também chamada de "taxa de retirada" ou "will call"**, quando cobrada sem a devida contraprestação, qual seja, a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado; e
- b) disponibilizar aos consumidores que optarem por adquirir os ingressos pelos meios que permitem a cobrança da taxa de conveniência o acesso à escolha dos diversos tipos de assentos disponíveis para as bilheterias oficiais.

Diante da menção a taxas diversas daquela mencionada na inicial da ação civil pública, a empresa recorrente opôs embargos de declaração, alegando a ocorrência de julgamento *extra petita*.

O próprio Ministério Público, em suas contrarrazões aos embargos, às fls. e-STJ 520/522, também apontou que o julgado seria *extra petita*, conforme se verifica:

De fato, **a causa de pedir da presente ação coletiva não abrange a "taxa de entrega" dos ingressos** comercializados pela embargante, razão pela qual o Ministério Público concorda que a condenação relativa a esta taxa, nos termos cominados no acórdão de fls. 458/465, é *extra petita*.

A meu ver, se o próprio titular da ação civil pública informa que a

demanda por ele proposta não abrange a "taxa de entrega" nem a "taxa de retirada", mas apenas a "taxa de conveniência", não há deixar de reconhecer aqui a violação aos artigos 128, 163 e 460 do CPC, sendo certo, no caso, que houve julgamento *extra petita*.

Embora, no caso, com a devida vênia, me pareça inequívoco que houve julgamento *extra petita*, visto que julgado procedente pedido diverso daquele formulado na inicial, mesmo que assim não se considere, entendo que o acórdão recorrido merece reforma, pois a questão que se apresenta é apenas de direito e já conta com jurisprudência firmada nesta Corte, a qual, frise-se, é em sentido contrário àquela do Tribunal de origem, não se aplicando, portanto, ao caso, as Súmula 83 e 7 do STJ.

Inicialmente, cabe aqui fazer a devida diferenciação entre taxa de conveniência, taxa de entrega e taxa de retirada, que são os diferentes tipos de taxa normalmente cobradas no mercado de intermediação e venda de ingressos para *shows* e concertos.

A taxa de conveniência é aquela cobrada pela simples aquisição de ingresso por meio de empresa contratada e diz respeito aos custos de intermediação da venda desses ingressos. Por outro lado, a taxa de retirada (também chamada *de will call*) é aquela cobrada quando o próprio consumidor compra o ingresso pela *internet* ou por telefone, mas, ao invés de imprimi-lo em casa, o emite em bilheteria específica colocada à sua disposição. No mais, taxa de entrega é aquela cobrada quando a pessoa opta por receber seu ingresso em domicílio, pelos Correios ou por outro serviço de *courier*.

Registro que, analisando caso relativo à taxa de conveniência, cobrada quando da aquisição de ingresso pela *internet*, guiando-se pelo que decidido no julgamento dos Temas 938 e 958, a Terceira Turma desta Corte já entendeu que não há óbice a que os custos da intermediação de venda de ingressos sejam transferidos ao consumidor, desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do valor. Nesse sentido:

PROCESSUAL CIVIL. CPC/2015. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ABUSIVIDADE NA VENDA PELA INTERNET DE INGRESSOS DE EVENTOS CULTURAIS E DE ENTRETENIMENTO. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. CONTRADIÇÃO. OCORRÊNCIA. EXTRAPOLAÇÃO DAS BALIZAS DO LITÍGIO E DA DEVOLUTIVIDADE RECURSAL. SANEAMENTO DO ACÓRDÃO EMBARGADO. AGREGAÇÃO DE EFEITOS INFRINGENTES.

1. Inexistência de omissão no acórdão ora embargado, tendo este colegiado declinado fundamentação suficiente para justificar o provimento do recurso especial, malgrado ocorrência de contradição no que tange às balizas do litígio e da devolutividade recursal.
2. Necessidade de rejuízo do recurso especial, dando-lhe provimento em menor extensão, para sanar a contradição ora identificada.

3. Validade da intermediação, pela *internet*, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de "taxa de conveniência", desde que o consumidor seja previamente informado o preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da "taxa de conveniência". Analogia com a tese firmada no julgamento do Tema 938/STJ (corretagem imobiliária).

4. Descumprimento do dever de informação pela empresa demanda, na medida a referida taxa de conveniência vem sendo escamoteada na fase pré-contratual, como se estivesse embutida no preço, para depois ser cobrada como um valor adicional, gerando aumento indevido do preço total. Prática abusiva e prejudicial à livre concorrência.

5. Condenação da empresa demandada a informar em suas plataformas de venda, desde a fase pré-contratual, o preço total da aquisição do ingresso, com destaque do valor da taxa de conveniência, sob pena de cominação de astreintes, além da obrigação de restituir o valor da "taxa de conveniência" em cada caso concreto.

6. Ausência de devolução a esta Corte Superior do pedido de condenação genérica à devolução dos valores já pagos pelos consumidores a título de "taxa de conveniência", tornando-se necessário decotar esse capítulo do acórdão ora embargado.

7. Saneamento do acórdão ora embargado para, eliminando contradição, dar provimento do recurso especial em menor extensão.

8. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO PARCIALMENTE ACOLHIDOS, COM EFEITOS INFRINGENTES.

(EDcl no REsp n. 1.737.428/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Terceira Turma, julgado em 6/10/2020, DJe de 19/11/2020.)

No presente caso, verifico que, na inicial da ação civil pública, o MPRJ não alega que os custos da taxa de conveniência estariam sendo omitidos dos consumidores. Ao contrário, há indicação expressa no sentido de que a empresa recorrente ofereceria os ingressos "sob o pagamento de valor adicional" e que estaria agregando "referido valor ao dos ingressos, ainda que os mesmos sejam adquiridos junto às bilheterias" (fl. e-STJ 5).

Assim, tratando-se de valor explícito no momento da compra do ingresso, não há como considerar, neste tipo de situação, que tenha havido a ocorrência de prática abusiva por parte da T4F, nos termos da jurisprudência desta Corte acima referida.

Dessa forma, no mérito, merece ser dado provimento ao recurso especial da T4F, uma vez que, de fato, o pedido formulado pelo MPRJ não encontra respaldo na jurisprudência deste Tribunal.

Apenas como reforço de argumentação, caso esta Turma entenda que não houve julgamento *extra petita* pelo TJRJ, e que está em discussão nos presentes autos, realmente, a taxa de retirada e/ou taxa de entrega, ainda assim, merece ser dado provimento ao recurso da T4F.

No tocante às taxas de entrega e de retirada, esclareço, em primeiro lugar, que, ao contrário da taxa de conveniência, elas não configuram um simples custo de intermediação de venda, mas estão vinculadas a um serviço independente, dirigido ao consumidor que não quer ou não pode imprimir seu ingresso virtual em casa.

Note-se que, assim como a entrega em domicílio gera um custo para a empresa responsável pela venda dos bilhetes, pois implica a contratação de serviço de *courier*, não há dúvidas de que o serviço de retirada de bilhetes em posto físico (*will call*) também acarreta um custo para a mesma empresa, porque, para colocá-lo à disposição do consumidor, ela tem que contratar uma pessoa para atendê-lo, além de ter que alugar ou comprar um espaço físico e as impressoras necessárias.

A meu ver, se há serviço disponibilizado ao consumidor, que pode optar, a seu critério, se vai imprimir seu ingresso em casa, se vai solicitar que ele seja entregue pelos Correios, ou se vai preferir retirá-lo em bilheteria, e se o valor cobrado pelo serviço é acessível e claro, não há que se falar em abusividade.

A tese defendida pelo TJRJ de que haveria abuso pela cobrança da "taxa de retirada" pelo fato de o consumidor "não ter usufruído de entrega em domicílio" não é sequer condizente com o tipo de serviço que a pessoa contratou ao comprar seu ingresso (se ela escolheu retirar o bilhete em posto físico, como poderia recebê-lo em casa?), e não pode ser acatada por este Tribunal, estando configurado, data vênua, a violação ao CDC.

Em face do exposto, por todos os motivos acima mencionados, divirjo do eminente Relator e dou provimento ao recurso especial da T4F para restabelecer a sentença de improcedência proferida em primeira instância.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA

Número Registro: 2012/0231395-1

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.632.928 / RJ

Números Origem: 20070010886026 201224504445 737232011 903395620078190001

PAUTA: 12/12/2023

JULGADO: 12/12/2023

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. ELIANE DE ALBUQUERQUE OLIVEIRA RECENA

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.

ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050

GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221

MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) - SP165378

TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182

RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto-vista da Ministra Maria Isabel Gallotti dando provimento ao recurso especial, divergindo do relator, PEDIU VISTA regimental o relator. Aguardam os demais.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1632928 - RJ (2012/0231395-1)

RELATOR : **MINISTRO MARCO BUZZI**
RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.
ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) -
SP165378
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VOTO VENCIDO

Cuida-se de recurso especial interposto por T4F ENTRETENIMENTO S/A, fundamentado no artigo 105, inciso III, alínea "a" da Constituição Federal, em desafio a acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

Na origem, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO ajuizou ação civil pública em face da ora insurgente, alegando, em síntese, que essa comercializa, em postos de venda físicos ou a distância (virtual), ingressos para os eventos culturais que promove, porém, sempre mediante o pagamento de valor adicional ("taxa" de conveniência) agregado aos bilhetes, ainda que adquiridos diretamente junto aos postos físicos dos eventos.

O *Parquet* requereu, liminarmente, que a demandada se abstivesse de cobrar qualquer importância de quem viesse a adquirir os ingressos junto às bilheterias, sob pena de multa de R\$ 60.000,00 (cinquenta mil reais), por ocorrência.

Decisão às fls. 61-62, deferindo a antecipação dos efeitos da tutela determinando obrigação de não fazer, consistente na abstenção de cobrança de qualquer taxa ou valor sobre os ingressos negociados nas bilheterias, sob pena de multa por cada descumprimento noticiado no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Petição do autor à fl. 65, pleiteando a extensão dos efeitos da tutela antecipada para qualquer hipótese em que não prestado o serviço de entrega em domicílio dos ingressos.

Aditamento à inicial à fl. 68, no qual requerida a abstenção de cobrança de "taxa de conveniência" ou de valores para entrega dos ingressos e, uma vez iniciada a distribuição de ingressos, oferecê-los em pelos menos 3 (três) bilheterias com a

possibilidade de garantir acesso aos assentos oferecidos em outros canais de distribuição.

Decisão à fl. 70, acolhendo a emenda à inicial e indeferindo a extensão dos efeitos da tutela sob o seguinte argumento:

A "taxa" de conveniência não se confunde com a cobrança pela entrega em domicílio, sendo a primeira relativa à comodidade de comprar de seu lar, por exemplo, e a segunda relacionada com a forma de entrega. Portanto, os serviços são distintos, ao menos em uma análise inicial própria do pleito deduzido.

Em resumo, os pedidos da inicial e respectiva emenda consistem em: **a)** declaração de abusividade da cobrança da taxa de conveniência ou de comodidade, na hipótese em que os consumidores retirem os ingressos diretamente nas bilheterias do evento; **b)** condenação da ré a se abster de efetuar a cobrança da taxa de conveniência em qualquer hipótese que não corresponda a da contraprestação do serviço de entrega dos ingressos, excetuada a sua comercialização em postos avançados, assim como a condenação da ré a se abster de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega; **c)** condenação na obrigação de fazer consistente no oferecimento, uma vez iniciada a distribuição dos ingressos, de pelo menos três bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, devendo ser garantido o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos na bilheteria oficial; **d)** a devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC, bem como a obrigação genérica de reparar dano moral que eventualmente tenham sofrido os consumidores.

Citada, a ré ofereceu contestação (fls. 144-165) e interpôs recurso contra a decisão da antecipação de tutela (fls. 61-62), a qual foi revogada pelo Tribunal ante o provimento ao agravo de instrumento conforme acórdão de fls. 199-201.

Após réplica (fls. 183-187), infrutífera audiência de conciliação (fl. 202), decisão saneadora (fl. 213), etapa de produção de provas, novo pedido de antecipação de tutela relacionado ao show da cantora Madonna, no estádio do Maracanã, dia 15 de dezembro de 2008 (fls. 237-238), parcial deferimento do pleito na decisão de fls. 245-246, novo agravo de instrumento contra tal deliberação (fls. 258-278), reconsideração da decisão pelo juízo de origem (fl. 285) com consequente perda do objeto do recurso então interposto (fls. 347-348) e juntada de novos documentos por ambas as partes, foi proferida sentença (fls. 413-424), julgando improcedente a pretensão do autor.

Seguiu-se apelação (fls. 426-435) interposta pelo órgão do Ministério Pública, à qual foi dado parcial provimento pelo Tribunal Fluminense, em acórdão assim ementado (fls. 495-496):

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS

PARA EVENTOS CULTURAIS. TAXA DE CONVENIÊNCIA E TAXA DE ENTREGA. ALEGAÇÃO DE ABUSIVIDADE.

Legalidade da cobrança de taxa de conveniência, que visa remunerar serviço diferenciado na distribuição de ingressos para eventos. Demanda coletiva que não questiona a sua legalidade, mas objetiva a declaração da abusividade de determinadas práticas relacionadas com a sua cobrança. Alegação de cobrança dessa taxa, mesmo quando os consumidores retiram diretamente seus ingressos na bilheteria oficial do evento. O conjunto probatório não indica a cobrança de taxa de conveniência, nessas circunstâncias. No que se refere à "taxa de entrega", é lícita a cobrança por uma comodidade que tenha caráter de serviço autônomo, como é a entrega em domicílio. Se, por sua escolha, o consumidor opta por receber o ingresso em endereço diverso do local do evento, deve remunerar os custos do respectivo frete. No entanto, restou comprovado ser prática costumeira da ré a cobrança da denominada "taxa de entrega" ou "taxa de retirada" sem a devida contraprestação, qual seja: a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado, incidindo neste caso, o dever de devolução em dobro, preconizado no artigo 42, parágrafo único, do CDC. Quanto ao pedido de condenação da ré na obrigação de disponibilizar, uma vez iniciada a distribuição de ingressos, pelo menos três bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, não há fundamentos para acolhê-lo. O que lhe é exigido é a obrigatoriedade de disponibilização dos ingressos por meios compatíveis com o porte dos eventos que realiza, em atenção ao disposto no artigo 39, incisos II e IX, do CDC. No tocante à disponibilização igualitária de tipos de assentos nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o pedido merece acolhimento. A taxa de conveniência cobrada pelo serviço de venda de ingressos para show, teatro, cinema e outros espetáculos pela *internet*, telefone ou postos avançados, se justifica pela maior comodidade na aquisição, caracterizando a sua abusividade se for cerceada a possibilidade de escolha dos assentos, normalmente garantida na bilheteria oficial, não sujeita à mencionada taxa. Por fim, quanto ao pedido de compensação por danos morais dos consumidores, não há como prosperar. Incidência da súmula 75 do TJ/RJ. Vencido em maior parte o Ministério Público. Incidência do artigo 18 da Lei 7.347, inexistindo má-fé do *parquet*. Provimento parcial ao recurso.

Em síntese, a Corte local alterou a sentença para (a) condenar a ré à devolução em dobro da denominada "taxa de entrega", também chamada de "taxa de retirada" ou "Will Call", quando cobrada sem a devida contraprestação, qual seja a entrega dos ingressos no domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado; (b) condenar a ré na obrigação de fazer consistente na disponibilização aos consumidores, que optarem por adquirir os ingressos pelos meios que permitem a cobrança de taxa de conveniência, de forma igualitária, o acesso à escolha dos diversos tipos de assentos disponibilizados para as bilheterias oficiais (em que não é cobrada a referida taxa).

Opostos embargos de declaração, esses foram rejeitados pelo acórdão de fls. 524-528.

Nas razões do recurso especial (fls. 530-561), a insurgente sustentou violação aos seguintes dispositivos legais:

I) art. 535 do CPC/1973, sob a alegação da ocorrência dos seguintes vícios:

a) omissão quanto à tese de falta de congruência entre os pedidos e o provimento

jurisdicional concedido, a ensejar violação aos arts. 128 e 460 do CPC/1973; **b)** obscuridade com relação à condenação em disponibilizar acesso aos consumidores aos diversos tipos de assentos, disponíveis para as bilheterias oficiais, fato que já ocorre e que não foi objeto da demanda; **c)** omissão quanto ao prequestionamento explícito dos arts. 39 do CDC; 128 e 460 do CPC/1973; 5º, LIV, LV e 170 da CF;

II) arts. 128 e 460 do CPC/1973, sustentando que o acórdão é *extra petita*, pois não houve pedido relativo à taxa de retirada e à devolução, em dobro, do valor pago a título de taxa de retirada, eis que na inicial consta pleito de devolução apenas da taxa de conveniência. Acrescenta ser *extra petita*, outrossim, a obrigação de disponibilizar, igualmente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos vários tipos de assento disponíveis nas bilheterias oficiais;

III) art. 39 do CDC, ante a ausência de abusividade na cobrança da taxa de retirada, cobrada em razão da aquisição de ingressos pelos canais remotos de venda, quais sejam, *internet* e telefone, porquanto a taxa é cobrada em razão da necessidade da recorrente de dispor de uma bilheteria ou ponto de venda físico para que o consumidor efetue a retirada do ingresso. Argumenta ser opcional o serviço remunerado pela aludida taxa, circunstância que descaracteriza sua abusividade. Sustenta que todos os tipos de assentos estão disponíveis nas diversas modalidades de aquisição de ingressos e que não tem a obrigação de oferecer aos consumidores a escolha do assento.

Contrarrazões ao recurso especial às fls. 612-621.

Em juízo de admissibilidade (fls. 634-637), negou-se seguimento ao recurso especial, tendo a parte interposto o competente agravo (art. 544 do CPC/73) visando destrancar a insurgência.

Em deliberação monocrática (fls. 700-702) determinou-se a reatuação do agravo como recurso especial e o encaminhamento dos autos ao Ministério Público Federal para parecer.

Manifestação Ministerial às fls. 712-713.

Em decisão monocrática (fls. 716-724), negou-se provimento ao reclamo ante os seguintes fundamentos:

a) ausência de negativa de prestação jurisdicional;

b) a alegação de ser *extra petita* a condenação à devolução em dobro do valor pago a título de taxa de retirada não foi apreciada pela Corte estadual, embora provocada quando da oposição dos embargos de declaração e tampouco a parte apontou tal omissão quando da alegação de violação do art. 535 do CPC/1973, incidindo, no ponto, o óbice da súmula 211/STJ;

c) inocorrência de julgamento *extra petita*, tampouco violação dos arts. 128 e 460 do CPC/1973 relativamente à obrigação de disponibilizar, igualmente, nos

diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos diversos tipos de assento disponíveis nas bilheterias oficiais;

d) para acolher a tese da insurgente acerca da ausência de abusividade na cobrança da taxa de retirada em razão da aquisição de ingressos pelos canais remotos de venda, quais sejam, *internet* e telefone, seria imprescindível promover o reenfrentamento do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada a esta Corte Superior ante o óbice da súmula 7/STJ.

Irresignada, interpôs agravo interno (fls. 732-764), no qual alegou, em suma:

i) erro material no dispositivo da decisão agravada;

ii) negativa de prestação jurisdicional dada a necessidade de citação expressa dos dispositivos tidos por vulnerados no acórdão recorrido;

iii) *"há no mínimo uma incongruência na decisão agravada. Ou bem se considera que a matéria foi toda analisada pelo Tribunal a quo e resta superado o óbice da Súmula 211/STJ, ou bem se considera que não o foi e, nesse caso, anula-se o acórdão dos embargos de declaração para que um novo seja proferido e enfrente todas as questões deduzidas pela agravante, na forma requerida no recurso especial"*;

iv) *"não há razão para que se aplique a Súmula 211/STJ para não conhecer da alegação da agravante de violação aos artigos 128 e 460 do CPC/1973 se o próprio relator reconheceu inexistir violação ao artigo 535, CPC, tendo em vista ter havido a análise e prequestionamento implícito de toda a matéria objeto do recurso especial"*;

v) inaplicável a súmula 211/STJ, pois o Tribunal a quo *"analisou a questão do vício de extra petição com relação à condenação de restituição em dobro do valor pago pelos consumidores a título de taxa de retirada"*;

vi) *"do cotejo dos pedidos, cuja interpretação restritiva se impõe, por força do artigo 293 do Código de Processo então vigente, depreende-se (a) que não foi formulado pedido algum relativamente à taxa de retirada ou Will Call, taxa esta que não se confunde com a taxa de conveniência, nem com a taxa de entrega. O pedido indicado no v. acórdão proferido em sede de embargos de declaração, para justificar a condenação imposta à embargante, refere-se a taxa de entrega e NÃO à taxa de retirada ou Will Call; (b) o pedido de condenação da recorrente a garantir o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos pelos outros meios de distribuição, limita-se a garantir de três bilheterias onde foi requerida a venda dos ingressos sem taxa de conveniência; (c) foi formulado pedido de devolução em dobro apenas da verba relativa a taxa de conveniência cobrada na bilheteria do evento, o que se demonstrou que jamais ocorreu. Não foi formulado pedido de devolução em dobro do valor pago a título de Will Call/retirada, mesmo porque tal verba não é objeto da ação"*;

vii) *"equivoca-se o acórdão proferido, e a decisão agravada que o manteve, ao afirmar, ao julgar os embargos de declaração, que a condenação não seria extra*

petita pois estaria contida no pedido 'à abstenção de qualquer outra cobrança a título de remuneração para a entrega dos ingressos'. A taxa de retirada/Will Call não é cobrada pela entrega dos ingressos, e não se confunde com a taxa de entrega, daí porque a afirmação contida no acórdão é errada. A taxa de retirada é cobrada dos consumidores que optam por realizar a compra do ingresso através de um dos meios não presenciais de venda (Internet/telefone) e retirar o ingresso em bilheteria específica montada para essa finalidade";

viii) "a condenação na forma do artigo 42, CDC, na esteira de recentes entendimentos deste Superior Tribunal de Justiça, exige a comprovação de má fé na conduta, o que não se verifica no caso dos autos".

Impugnação às fls. 771-779.

Em julgamento realizado em 19/08/2020, conforme certidão acostada à fl. 787, o colegiado desta Quarta Turma, à unanimidade de votos, **"deu provimento ao agravo interno para posterior julgamento do recurso especial"**.

Contudo, foi publicado o voto primevo deste signatário que negava provimento ao agravo interno (certidão de fl. 805), tendo sido certificado o trânsito em julgado da referida deliberação, na data de 03/09/2020 (fl. 810).

Em 08/10/2021, mais de um ano depois do último ato processual realizado nesta Corte Superior, a Coordenadoria de Processamento de Feitos de Direito Privado restabeleceu a atuação do feito e apresentou a informação de fl. 812.

Determinou-se que fossem as partes intimadas para se manifestarem, no prazo de 5 (cinco) dias, acerca da problemática retratada.

Seguiu-se manifestação da recorrente (fls. 817-819) e do órgão do *Parquet* Estadual, às fls. 821-824.

Os autos voltaram conclusos a este signatário para a tomada das providências cabíveis, tendo sido pautado o feito a julgamento perante o colegiado desta Quarta Turma.

É o relatório.

Voto

O reclamo não merece prosperar.

Cinge-se a controvérsia em averiguar: **a)** a ocorrência de negativa de prestação jurisdicional pautada em omissão quanto à tese de falta de congruência entre os pedidos e o provimento jurisdicional concedido e obscuridade com relação à condenação em viabilizar acesso aos consumidores aos diversos tipos de assentos disponíveis para as bilheterias oficiais; **b)** a existência de julgamento *extra petita* acerca da análise da matéria atinente à taxa de retirada ou entrega; à condenação à devolução em dobro do valor pago a título da referida cobrança e a obrigação de

disponibilizar, igualmente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos vários tipos de assento disponíveis nas bilheterias oficiais; c) abusividade da cobrança de taxa de retirada/entrega de ingressos em postos físicos e a disponibilização de marcação de assentos em compras de ingressos realizadas por canais remotos de atendimento.

1. Afasta-se a apontada violação ao artigo 535 do CPC/1973.

1.1 A insurgente, no reclamo especial, asseverou a ocorrência dos seguintes vícios: a) **omissão quanto à tese de falta de congruência entre os pedidos e o provimento jurisdicional concedido**, o que violaria os arts. 128 e 460 do CPC/1973; b) **obscuridade com relação à condenação em viabilizar acesso aos consumidores aos diversos tipos de assentos disponíveis para as bilheterias oficiais**, fato que, segundo a recorrente, já ocorre e que não foi objeto da demanda.

Quanto aos pontos, assim entendeu o Tribunal *a quo, in verbis*:

[...]

Não há julgamento *extra petita* como alega o embargante, já que o acórdão de fls. 458/465 não declarou a ilegalidade da denominada "taxa de retirada" ou "*Will Call*", de forma indiscriminada, mas apenas quando cobrada sem a devida contraprestação, qual seja, a entrega dos ingressos em domicílio do consumidor ou em outro endereço por ele indicado. Note-se que essa condenação contida na alínea "a" do último parágrafo do acórdão de fls. 458/465, foi objeto do aditamento de fls. 59, recebido pela decisão de fls. 61, em que se requereu a condenação da ré a se abster de efetuar a cobrança de taxa de conveniência em qualquer hipótese que não correspondesse à contraprestação do serviço de entrega dos ingressos, excetuada a sua comercialização em postos avançados, assim como a condenação da ré a se abster de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração para a entrega dos ingressos e, uma vez iniciada a distribuição dos ingressos, oferecê-los, também, em pelo menos 3 (três) bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, devendo ser garantido o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos pelos outros meios de distribuição.

Destarte, não se caracteriza o julgamento *extra* ou *ultra petita*, já que o pedido de condenação à abstenção de qualquer outra cobrança a título de remuneração para a entrega dos ingressos, quando não houver a devida contraprestação, abrange inclusive a taxa de retirada, também denominada *Will Call*, quando cobrada cumulativamente à taxa de conveniência e não houver a efetiva contraprestação, qual seja a entrega dos ingressos em domicílio ou em outro endereço por ele indicado. Como bem ressaltado pelo acórdão recorrido, a "taxa de entrega" também denominada de "taxa de retirada" ou "*will call*", notadamente quando já cobrada a taxa de conveniência é totalmente descabida, quando não corresponde a um serviço diferenciado de entrega dos ingressos em domicílio.

No tocante à condenação na obrigação de disponibilizar, igualmente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos vários tipos de assentos disponibilizados nas bilheterias oficiais, também houve pedido expresso às fls. 59, não havendo correlação com o pedido de disponibilização de pelo menos três bilheterias, em que não incida a taxa de conveniência, que não foi concedido.

Houve, portanto, a devida congruência entre o acórdão e os pedidos constantes da inicial e do seu aditamento de fls. 59. Quanto à condenação devolução em dobro, o pedido foi formulado na alínea "c"

de fls. 15.

Com amparo no quanto deduzido pelo Tribunal *a quo*, verifica-se a ausência dos vícios apontados pela recorrente, tendo as questões postas a julgamento sido fundamentadamente decididas pela Corte local, embora de forma contrária ao interesse da insurgente.

1.2 Sob a mesma vertente de negativa de prestação jurisdicional, a ora insurgente sustentou, ainda, **omissão quanto ao prequestionamento explícito dos arts. 39 do CDC; 128 e 460 do CPC/1973; 5º, LIV, LV e 170 da CF.**

No tocante à pretensão de prequestionamento explícito dos arts. 39 do CDC e 128 e 460 do CPC/1973, depreende-se do trecho do acórdão que apreciou os embargos de declaração, acima colacionado, que as teses foram devidamente enfrentadas pela Corte estadual, embora não houvesse menção expressa a cada artigo de lei específico, circunstância que caracteriza o chamado prequestionamento implícito, amplamente admitido pelo STJ.

Confira-se precedente acerca da questão:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. BRASIL TELECOM. CONTRATO DE PARTICIPAÇÃO FINANCEIRA. OFERTA PÚBLICA. VIOLAÇÃO ART. 884 DO CÓDIGO CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO.

1. A jurisprudência desta Corte Superior tem admitido a ocorrência do chamado "prequestionamento implícito" quando o conteúdo normativo do dispositivo legal apontado como violado tenha sido apreciado e decidido pelo acórdão recorrido, ainda que não haja a indicação numérica do referido artigo legal.

[...]

4. Agravo regimental não provido, com aplicação de multa.

(AgRg no AREsp 385897/RS, Quarta Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 10/12/2013, DJe 18/12/2013)

Quanto à alegada ausência de prequestionamento explícito dos dispositivos constitucionais, não se observa prejuízo à recorrente, tendo em vista o posicionamento do STF, no sentido de admitir, inclusive, o prequestionamento ficto, vale dizer, considera-se prequestionada a matéria deduzida no recurso extraordinário pela mera oposição de embargos de declaração.

Ilustrativamente:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDIACIONAL. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 128, 460 E 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. PRETENSÃO DE PROMOVER O PREQUESTIONAMENTO EXPLÍCITO DE DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. AUSÊNCIA DE INTERESSE. JURISPRUDÊNCIA DA CORTE SUPREMA QUE ADMITE O PREQUESTIONAMENTO FICTO.

[...]

2. A eventual ausência do prequestionamento explícito dos dispositivos constitucionais apontados pelo recorrente como omitidos não lhe acarreta nenhum prejuízo, visto que o Supremo Tribunal Federal, no exame de

admissibilidade dos recursos extraordinários que lhe são dirigidos, adota a tese de que exigível o chamado prequestionamento ficto, ou seja, considera prequestionada a matéria deduzida no apelo extremo pela simples oposição dos embargos de declaração, ainda que sejam eles rejeitados sem exame da tese constitucional ali aventada.

[...]

4. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 576.239/SP, Terceira Turma, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 18/6/2015, DJe 5/8/2015)

Assim, ausente qualquer vício no acórdão embargado, não há falar em negativa de prestação jurisdicional.

2. Incide o óbice da súmula 211/STJ à alegação de ser *extra petita* a condenação à devolução em dobro do valor pago a título de taxa de retirada, pois, efetivamente, tal matéria não foi apreciada pela Corte estadual, embora provocada quando da oposição dos embargos de declaração e tampouco a parte apontou tal omissão quando da alegação de violação do art. 535 do CPC/1973.

Não há falar haja contradição em afirmar inexistente a negativa de prestação jurisdicional e aplicável o óbice da súmula 211/STJ, porquanto sequer apontou a insurgente, quando sustentou a ocorrência de violação ao artigo 535 do CPC/73 que a questão afeta à condenação na devolução em dobro do valor pago a título de taxa de retirada seria *extra petita*, motivo pelo qual a temática vinculada à suposta omissão da Corte local acerca desse ponto em específico não foi devolvida ao exame desta Corte Superior.

Em sendo assim, patente a falta de prequestionamento, atraindo a incidência do óbice contido na Súmula 211/STJ.

Confira-se:

PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DECLARATÓRIOS. PRINCÍPIO DA FUNGIBILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL. PROCESSO CIVIL. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚMULA N. 211/STJ. PLANO DE SAÚDE COLETIVO. APOSENTADORIA DO SEGURADO. RESCISÃO DO CONTRATO ENTRE EX-EMPREGADOR E OPERADORA DO PLANO. ART. 31 DA LEI N. 9.656/98. POSSIBILIDADE DE MANUTENÇÃO DAS MESMAS CONDIÇÕES DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E VALORES DE CONTRIBUIÇÃO.

[...]

2. Aplica-se o óbice previsto na Súmula n. 211/STJ quando a questão suscitada no recurso especial, não obstante a oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pela Corte *a quo*.

3. O acesso à via excepcional, nos casos em que o Tribunal *a quo*, a despeito da oposição de embargos de declaração, não regulariza a omissão apontada, depende da veiculação, nas razões do recurso especial, de ofensa ao art. 535 do CPC.

[...]

5. Embargos de declaração recebidos como agravo regimental, ao qual se nega provimento.

(Edcl no AREsp 487.607/SP, Terceira Turma, Relator Ministro João Otávio de Noronha, julgado em 8/3/2016, DJe 14/3/2016)

3. Inocorrente a apontada violação dos arts. 128 e 460 do CPC/1973,

relativamente à circunstância do acórdão ser *extra petita* no que tange à questão relativa à taxa de retirada.

Da atenta leitura dos autos, nota-se que a temática atinente à taxa de retirada encontra-se contida no pedido concernente à condenação da empresa a se abster de efetuar quaisquer cobranças ou exigir valores a título de remuneração pela entrega dos ingressos. Isso porque, conforme consignado no acórdão vergastado, a taxa de entrega corresponde à chamada taxa de retirada e o que se pretende é a declaração da abusividade da cobrança dessa rubrica aos consumidores que adquiriram os ingressos pelos canais remotos e optaram por retirá-los na bilheteria.

Para melhor compreensão da controvérsia, cumpre colacionar os seguintes excertos do acórdão recorrido acerca da questão:

A presente demanda coletiva de consumo tem por objeto o pedido de declaração) de abusividade da cobrança da taxa de conveniência ou de comodidade, na hipótese em que os consumidores retirem os ingressos diretamente nas bilheterias do evento; o pedido de condenação da ré a se abster de efetuar a cobrança da taxa de conveniência em qualquer hipótese que não corresponda à contraprestação do serviço de entrega dos ingressos, excetuada a sua comercialização em postos avançados, assim como a condenação da ré a se abster de efetuar qualquer outra cobrança a título de remuneração pela entrega.

Pede-se ainda, a condenação na obrigação de fazer consistente no oferecimento, uma vez iniciada a distribuição dos ingressos, de pelo menos três bilheterias em que não incida a taxa de conveniência, devendo ser garantido o mesmo tipo de acesso aos assentos oferecidos na bilheteria oficial. Por fim, a devolução em dobro, na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC, bem como a obrigação genérica de reparar dano moral que eventualmente tenham sofrido os consumidores.

É importante delimitar que o objeto da presente ação não é a declaração de ilegalidade da taxa de conveniência, mas sim a abusividade da sua cobrança nas situações em que os consumidores retiram seus ingressos diretamente nas bilheterias do local do evento, bem como a cobrança de taxa de entrega e outras irregularidades.

[...]

Inexistindo outras preliminares a apreciar, passa-se ao exame do mérito. Cabe tecer alguns comentários acerca da taxa de conveniência ou de comodidade. Tal taxa se destina a remunerar o serviço de distribuição de ingressos, por meio dos seguintes canais de venda: Call Center, Website e pontos de venda avançados, diversos da bilheteria oficial do evento. A regra é que a taxa de conveniência é cobrada quando o consumidor opta por adquirir os bilhetes por um desses canais. Neste Estado, foi regulamentada, recentemente, pela Lei Estadual de 6.013 de 08 de dezembro de 2011.

[...]

Aos consumidores que fazem a opção pelo pagamento da taxa de conveniência, normalmente lhes é assegurada a retirada dos ingressos em bilheterias exclusivas, o que garante entrega mais rápida no dia do evento ou espetáculo (fls. 98). Por outro lado, para aqueles que solicitam a entrega dos ingressos em determinado endereço, há, ainda, a cobrança de uma taxa de entrega.

[...]

No que se refere à “taxa de entrega”, é lícita a cobrança por uma comodidade que tem caráter de serviço autônomo, como é a entrega em domicílio. Se, por sua escolha, o consumidor opta por receber o ingresso em endereço diverso do local do evento, deve remunerar os custos do respectivo frete. A “taxa de entrega” também denominada “taxa de retirada” difere da “taxa de

conveniência”, o que pode se verificar do texto da recente Lei Estadual 6.013 de 08/12/2011, que regulou o tema:

[...]

Quando o próprio consumidor retira o ingresso no local do evento, ou em outro local designado pelo fornecedor, não há qualquer fundamento para a cobrança da “taxa de entrega” ou “taxa de retirada”, sob pena de enriquecimento sem causa. Ressalte-se que a cobrança pela retirada do ingresso na bilheteria, notadamente quando já cobrada taxa de conveniência, independentemente do nome dado a ela taxa (“taxa de retirada” ou “will call”) é totalmente descabida, por não corresponder a um serviço diferenciado de entrega dos ingressos em domicílio.

Segundo a jurisprudência do STJ, "não configura julgamento *ultra* ou *extra petita*, com violação ao princípio da congruência ou da adstrição, o provimento jurisdicional exarado nos limites do pedido, o qual deve ser interpretado lógica e sistematicamente a partir de toda a petição inicial" (AgInt no REsp n. 1.829.793/SE, Relator Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 21/10/2019, DJe 23/10/2019).

No mesmo sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. COBRANÇA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DAÇÃO EM PAGAMENTO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. MATÉRIA QUE DEMANDA REEXAME DE FATOS E PROVAS. SUMULA 7 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.(...)

3. À luz dos artigos 128 e 460 do CPC/73, atuais, 141 e 492 do NCPC/15, o vício de julgamento *extra petita* não se vislumbra na hipótese do juízo a quo, adstrito às circunstâncias fáticas (causa de pedir remota) e ao pedido constante nos autos, proceder à subsunção normativa com amparo em fundamentos jurídicos diversos dos esposados pelo autor e refutados pelo réu. O julgador não viola os limites da causa quando reconhece os pedidos implícitos formulados na inicial, não estando restrito apenas ao que está expresso no capítulo referente aos pedidos, sendo-lhe permitido extrair da interpretação lógico - sistemática da peça inicial aquilo que se pretende obter com a demanda, aplicando o princípio da equidade.

4. As conclusões do acórdão recorrido no tocante à legitimidade passiva do agravante, e caracterização do ato ilícito apto a gerar o dever de indenizar, não podem ser revistas por esta Corte Superior, pois demandaria, necessariamente, reexame do conjunto fático-probatório dos autos, o que é vedado em sede de recurso especial, em razão da Súmula 7 do STJ.

5. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 1587128/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 30/03/2020, DJe 02/04/2020)

Como se vê, o julgador não viola os limites da causa quando reconhece os pedidos implícitos formulados na inicial, não estando restrito apenas ao que está expresso no capítulo referente aos pedidos, sendo-lhe permitido extrair da interpretação lógico-sistemática da peça inicial aquilo que se pretende obter com a demanda, tal como realizado pelo Tribunal de origem, motivo pelo qual inócurre o apontado julgamento *extra petita* quanto à taxa de retirada, sendo aplicável, no ponto, o óbice da súmula 83/STJ.

A recorrente argumenta, ainda, ser *extra petita*, também, a obrigação de

disponibilizar, igualmente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos vários tipos de assento disponíveis nas bilheterias oficiais.

Com efeito, o Tribunal de origem consignou que o pleito relativo à aludida obrigação estava inserto nos pedidos da inicial da ação, mais especificamente, na emenda à inicial, que fora recebida pelo juízo de primeiro grau.

Nesse contexto, colaciona-se o seguinte trecho do acórdão proferido em sede de embargos declaratórios que bem delimita a questão, *in verbis*:

[...]

No tocante à condenação na obrigação de disponibilizar, igualmente, nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o acesso à escolha dos vários tipos de assentos disponibilizados nas bilheterias oficiais, também houve pedido expresso às fls. 59, não havendo correlação com o pedido de disponibilização de pelo menos três bilheterias, em que não incida a taxa de conveniência, que não foi concedido.

Dessa forma, não se verifica a ocorrência de julgamento *extra petita*, tampouco violação dos arts. 128 e 460 do CPC/1973.

4. Quanto a apontada afronta ao art. 39 do CDC relativamente à tese de ausência de abusividade na cobrança da **taxa de retirada/entrega** em razão da aquisição de ingressos pelos canais remotos de venda, quais sejam, *internet* e telefone, e disponibilização da escolha dos assentos, aplicável o óbice da súmula 7/STJ.

Afirma a recorrente que a taxa é cobrada em razão da sua necessidade de dispor de uma bilheteria ou ponto de venda físico para que o consumidor efetue a retirada do ingresso. Argumenta ser opcional o serviço remunerado pela aludida taxa, circunstância que descaracteriza sua abusividade. Sustenta que todos os tipos de assentos estão disponíveis nas mais diversas formas de aquisição de ingressos e que não tem a obrigação de oferecer aos consumidores a escolha do assento.

Quanto aos pontos, assim entendeu o Tribunal *a quo*, *in verbis*:

[...]

Não é lícita, entretanto, a taxa de entrega cobrada do consumidor que adquiriu seu ingresso pelo telefone ou internet e que o retira nas bilheterias, não usufruindo do serviço de entrega em domicílio. Ocorre essa prática, conforme se verifica da denúncia dirigida à Ouvidoria do Ministério Público deste Estado (fls. 371) e como pode ser facilmente constatado pelo acesso ao site da empresa apelante, no qual se confere haver cobrança pela retirada de ingressos na bilheteria, além da taxa de conveniência, para shows a serem em breve realizados nesta e em outras cidades. Tal prática reiterada dá azo à aplicação da regra do artigo 335 do CPC, sendo certo que para tal reiteração também convencem os registros dos autos de infração do PROCON (fls. 272 e 274). Ressalte-se, todavia, que a prova dessa conduta não se esteia apenas nestes últimos registros, mas na constatação fácil de que ela vem ocorrendo nos eventos que se realizam nesta cidade (consulte-se: <http://premier.ticketsforfun.com.br/shows/showtickets.aspx?sh=GRUPOPIX12&v=RCB...> bem como: <http://premier.ticketsforfun.com.br/shows/showtickets.aspx?sh=VARE11RJA&v=RMG...>)

[...]

Deve-se, ainda, considerar que os autos de infração de n.ºs. 1009 e 1023 de 2008 colacionados pelo Ministério Público, não obstante tratem de eventos ocorridos na Comarca de São Paulo, comprovam a prática costumeira da ré, de cobrança da “taxa de entrega”, também denominada “taxa de retirada”, mesmo nas hipóteses em que os ingressos são retirados pelo próprio consumidor na bilheteria do local do evento, infringindo o disposto no artigo 39 do CDC, além de outras irregularidades, a exemplo da venda de ingressos pela *internet* ou telefone, sem a possibilidade de escolha do assento, para o setor pretendido. Tais procedimentos foram decididos, tendo sido determinado o pagamento de multa nos seguintes termos, obtidos do diário oficial disponível em: <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/20419495/dosp-executivo-caderno-1-14-10-2010-pg-4>>:

[...]

Quando o próprio consumidor retira o ingresso no local do evento, ou em outro local designado pelo fornecedor, não há qualquer fundamento para a cobrança da “taxa de entrega” ou “taxa de retirada”, sob pena de enriquecimento sem causa. Ressalte-se que a cobrança pela retirada do ingresso na bilheteria, notadamente quando já cobrada taxa de conveniência, independentemente do nome dado a ela taxa (“taxa de retirada” ou “will call”) é totalmente descabida, por não corresponder a um serviço diferenciado de entrega dos ingressos em domicílio.

No tocante à disponibilização igualitária de tipos de assentos nos diversos meios de aquisição dos ingressos, o pedido merece acolhimento. A taxa de conveniência cobrada pelo serviço de venda de ingressos para show, teatro, cinema e outros espetáculos pela *internet*, telefone ou postos avançados, se justifica pela maior comodidade na aquisição, caracterizando a sua abusividade, se for cerceada a possibilidade de escolha dos assentos, normalmente garantida na bilheteria oficial, não sujeita à mencionada taxa.

Verifica-se que a Corte local, com amparo nos elementos de cognição acostados ao feito, notadamente os autos de infração de n.ºs. 1009 e 1023 e a análise empreendida junto ao sítio eletrônico da empresa no qual, segundo afirma a instância precedente, haveria expressa informação acerca da cobrança pela retirada de ingressos na bilheteria, além da taxa de conveniência, para shows que seriam realizados naquela época, compreendeu pela efetiva existência de cobrança abusiva pelo serviço de ingressos, em violação ao artigo 39 do CDC, além de outras irregularidades, a exemplo da venda de ingressos pela *internet* ou telefone, sem a possibilidade de escolha do assento para o setor pretendido.

Dessa forma, para acolher a tese da insurgente no sentido de que não praticaria ou seria abusiva a taxa de retirada/entrega cobrada do consumidor que adquire o ingresso pelo telefone ou internet e que o retira diretamente nas bilheterias, bem ainda que é lícita a não disponibilização da escolha de assentos quando o consumidor utiliza a venda de ingresso pelos canais não presenciais, seria imprescindível promover o reenfrentamento do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada a esta Corte Superior ante o óbice da súmula 7/STJ.

Ressalte-se, ademais, que a instância precedente também pautou a análise da questão afeta à taxa de retirada/entrega nos ditames estabelecidos pela Lei Estadual n.º 6.013 de 08/12/2011, sendo inviável a esta Corte Superior proceder à averiguação da questão, à luz do óbice contido na Súmula n.º 280 do Supremo Tribunal

Federal.

Mesmo que assim, não fosse, em que pese seja considerada válida a intermediação, pela internet e outros meios não presenciais, da venda de ingressos para eventos culturais e de entretenimento mediante cobrança de "taxa de conveniência" - não abarcada neste reclamo -, desde que o consumidor seja previamente informado do preço total da aquisição do ingresso, com o destaque do valor da "taxa de conveniência", é certo que a "taxa de retirada/entrega", sob pena de ensejar enriquecimento indevido do fornecedor, não pode ser cobrada de quem não utiliza do serviço de remessa do ingresso ao domicílio ou outro local designado pelo cliente/consumidor, haja vista que a impressão do bilhete pelo próprio beneficiário, a utilização de aplicativo com apresentação de ingresso virtual ou, como no caso, a retirada/obtenção do ingresso na própria bilheteria do evento não impõe qualquer custo adicional ao fornecedor, tampouco a prestação de serviço diferenciado que justifique angariar tal verba.

Do mesmo modo, havendo a disponibilização de escolha de assento para o show/evento - não atrelada a filas -, afigura-se abusivo inviabilizar que tal seleção ocorra no modo de aquisição remota do bilhete, notadamente quando já cobrada a taxa de conveniência, por impor uma diferenciação desmedida entre os consumidores. Afinal, se a escolha do assento pode ser realizada quando da aquisição do ingresso no posto físico, deve ser viabilizada tal seleção pelos meios de aquisição remota ante o princípio da igualdade.

Inegavelmente, a boa-fé objetiva é uma norma de conduta que impõe a cooperação entre os contratantes em vista da plena satisfação das pretensões que servem de ensejo ao acordo de vontades que dá origem à avença, sendo tratada, de forma expressa, no CDC, no reconhecimento do direito dos consumidores de proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos ou serviços (art. 6º, IV, do CDC).

Ademais, são abusivas as cláusulas contratuais que configurem lesão pura, decorrentes da simples quebra da equivalência entre as prestações, verificada, de forma objetiva, mesmo que não exista vício na formação do acordo de vontades (arts. 39, V, 51, IV, § 1º, III, do CDC).

Com esse aporte, é de ser mantida a compreensão da Corte local acerca da abusividade da prática de cobrança de taxa de retirada/entrega sem a devida prestação do serviço e necessidade de disponibilização de escolha de assentos em qualquer das modalidades de aquisição de ingressos.

5. Do exposto, conheço em parte do recurso especial e, na extensão, nego-lhe provimento.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2012/0231395-1

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.632.928 / RJ

Números Origem: 20070010886026 201224504445 737232011 903395620078190001

PAUTA: 09/04/2024

JULGADO: 09/04/2024

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Relatora para Acórdão

Exma. Sra. Ministra **MARIA ISABEL GALLOTTI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **ANTÔNIO CARLOS SIMÕES MARTINS SOARES**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : T4F ENTRETENIMENTO S.A.
ADVOGADOS : RICARDO LIMA CARDOSO E OUTRO(S) - RJ101050
GUSTAVO CARDOSO TOSTES E OUTRO(S) - RJ149221
MONICA FILGUEIRAS DA SILVA GALVAO E OUTRO(S) - SP165378
TAIS BORJA GASPARIAN - SP074182
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Após o voto-vista regimental do relator, conhecendo em parte do recurso especial e, nessa extensão, negando-lhe provimento, mantendo seu voto anterior, e o voto do Ministro Raul Araújo acompanhando a divergência, e o voto do Ministro Antonio Carlos Ferreira no mesmo sentido, a Quarta Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto divergente da Ministra Maria Isabel Gallotti, que lavrará o acórdão. Vencido o relator.

Votaram com a Sra. Ministra Maria Isabel Gallotti os Srs. Ministros Raul Araújo (Presidente) e Antonio Carlos Ferreira.

Não participou do julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.