



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL**  
**DA COMARCA DA CAPITAL**

216/2023 2023.00153246

**Eventim Brasil São Paulo Sistemas e Serviços de Ingresso Ltda. – ausência de devolução integral do valor pago pelos consumidores que exerçam direito de arrependimento – retenção da taxa de serviço cobrada – violação do Código de Defesa do Consumidor. Art. 49, Parágrafo único.**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA com pedido de liminar**

em face de **EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 23.945.623/0001-32, com sede na Avenida Pedroso de Moraes, nº 272, 10º Andar, Sala nº 101, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP: 05.420-000; pelas razões que passa a expor:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

**I - PRELIMINAR**

**a) Legitimidade do Ministério Público**

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, incisos I, II e III c/c art. 82, inciso I, da Lei n°. 8078/90 e artigos 127, caput e 129, inciso III, da CF.

Ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, a intervenção do *Parquet* mostra-se necessária para amparar direitos coletivos envolvidos, considerando que a conduta narrada viola os direitos de um número expressivo de consumidores, uma vez que é sabido que o réu possui diversos consumidores, revelando-se a matéria, portanto, de elevada importância.

Claros, portanto, o interesse social e a permissão legal que justificam a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, citam-se os seguintes acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO. ORDINÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA. Violação ao dever de informação, a teor do artigo 6º, III, do CDC, o qual garante ao consumidor a prestação de informação adequada e clara. Aplicação do artigo 35 do CDC. Dano moral in re ipsa. Negado provimento. Negado provimento ao recurso de agravo



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

do art. 557, § 1º do CPC.” (AGRAVO INTERNO na Apelação Cível nº 0360355-75.2012.8.19.0001)

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos.” (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

**b) Da ausência de interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação**

Em cumprimento ao art. 319, inciso VII, do Código de Processo Civil em vigor, o autor informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou de mediação.

No caso em tela, existem fatores que estão a indicar que a tentativa de autocomposição constitui um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que, no curso de inquérito civil público, no qual foi constatada a irregularidade que constitui a causa de pedir da presente ação, já foi oferecido acordo, não se obtendo, contudo, sucesso.

O Termo de Ajustamento de Conduta proposto para adequar a situação fática não recebeu manifestação de aceite, a indicar impossibilidade de composição entre as partes.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Ademais, se uma das partes manifesta que não há interesse em participar da audiência, ela não deverá ser realizada.

Cássio Scarpinella Bueno afirma<sup>1</sup>:

Não há sentido em designar aquela audiência nos casos em que o autor, indica seu desinteresse na conciliação ou mediação. Até porque seu não comparecimento pode ser entendido como ato atentatório à dignidade da justiça nos moldes do §8º do art. 334. Trata-se de interpretação que se harmoniza e que se justifica com o princípio da autonomia da vontade – tão enaltecido pelo CPC de 2015 – e que, mais especificamente preside a conciliação e a mediação. Expresso, nesse sentido, aliás, o art. 2º, V, da Lei nº 13140/2015, que disciplina a mediação. Ademais, de acordo com o § 2º, daquele mesmo art. 2º, 'ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação'. De outra parte, ainda que o autor nada diga a respeito da sua opção em participar, ou não, da audiência de conciliação ou de mediação (quando se presume sua concordância com a designação da audiência consoante se extrai do §5º do art. 334), pode ocorrer de o réu manifestar-se, como lhe permite o mesmo dispositivo, contra sua realização, hipótese em que a audiência inicialmente marcada será cancelada, abrindo-se prazo para o réu apresentar sua contestação, como determina o inciso II do art. 335).

Por sua vez, Alexandre Câmara afirma que "apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo 'ambas', deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer de seus pares manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual"<sup>2</sup>.

Além do já citado, constitui obstáculo à realização da mediação, no caso em tela, a evidente

---

<sup>1</sup> BUENO, Cassio Scarpinella. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Volume único. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 295;

<sup>2</sup> CÂMARA, Alexandre. Novo Processo Civil Brasileiro. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2016, p. 201.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

incongruência entre a exigência de publicidade para a resolução de conflitos envolvendo ente público e que versa sobre direitos indisponíveis, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

Inaplicável, portanto, à luz do princípio da publicidade, insculpido no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, o princípio da confidencialidade sempre que um ente público se fizer presente em um dos polos processuais.

Desse modo, em casos como o presente, há sempre de se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação, que deve ser realizada sob o princípio da confidencialidade - incabível na hipótese.

## **II - DOS FATOS**

Foi instaurado procedimento administrativo (Inquérito Civil Reg. 216/2023, anexo) para apurar prática ilícita perpetrada pela Eventim Brasil São Paulo Sistemas e Serviços de Ingresso Ltda., consistente na inobservância da sistemática estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor para o exercício do direito de arrependimento, diante da negativa de devolução integral do valor pago pelos



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

consumidores que optem por fazê-lo, em função da retenção da taxa de serviço cobrada.

Em manifestação no curso do procedimento administrativo, a empresa reconheceu que efetua a retenção da taxa de conveniência em casos tais, por entender que a medida não se mostraria ilegal, ignorando que tal proceder viola frontalmente o art. 49, § único, do CDC.

Então, verificando que a conduta constitui ofensa aos direitos dos consumidores, foi proposto Termo de Ajustamento de Conduta, a fim de solucionar, extrajudicialmente, a problemática, não tendo sido viável a obtenção de acordo.

Dessa forma, perante o quadro de flagrante ilicitude, em prejuízo à coletividade de consumidores da Eventim, foi ajuizada a presente ação civil pública como tentativa de cessar a prática em apreço.

### **III - DA FUNDAMENTAÇÃO**

#### **c) Violação do direito de arrependimento - Retenção de taxa de serviço**

O direito de arrependimento é consagrado no art. 49, caput do Código de Defesa do Consumidor, in verbis:



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Cuida-se de instituto que encontra fundamento na necessidade de ambientação do consumidor com o bem de consumo, bem como no fato de se tratar de negócio jurídico celebrado sem o necessário período de reflexão quanto à real necessidade do bem, autorizando-o a desistir do contrato, no prazo de sete dias, contado de sua assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, com o objetivo de evitar a realização de compras por impulso.

Como decorrência lógica da finalidade do direito de arrependimento, o parágrafo único garante a devolução imediata e com atualização monetária dos valores que tenham sido por ele pagos, a qualquer título, portanto, sem qualquer excessão, durante o prazo de reflexão:

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

A intenção do legislador é evidente: garantir que o consumidor que optar pelo exercício do direito de arrependimento regresse ao status quo ante, não



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

experimentando qualquer prejuízo em decorrência da compra efetuada sem a reflexão necessária.

Entretanto, tal determinação não vem sendo observada pela ré, que, como visto, se nega a restituir a totalidade dos valores pagos pelos consumidores que optem pelo exercício do direito de arrependimento, retendo a taxa de serviço cobrada, por entender que o serviço por ela remunerado, no caso, a possibilidade de aquisição do ingresso almejado pela internet, teria sido prestado.

Ocorre que interpretação similar já foi rechaçada por precedente da Segunda Turma do STJ, quando a Corte concluiu pela necessidade de restituição de eventual despesa com o serviço postal, o qual também é prestado em caso de exercício de direito de arrependimento, na medida em que o bem chega à residência do consumidor e é devolvido ao fornecedor:

ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. RESPONSABILIDADE PELO VALOR DO SERVIÇO POSTAL DECORRENTE DA DEVOLUÇÃO DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. LEGALIDADE DA MULTA APLICADA PELO PROCON. 1. No presente caso, trata-se da legalidade de multa imposta à TV SKY SHOP (SHOPTIME) em razão do apurado em processos administrativos, por decorrência de reclamações realizadas pelos consumidores, no sentido de que havia cláusula contratual responsabilizando o consumidor pelas despesas com o serviço postal decorrente da devolução do produto do qual pretende-se desistir.





1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

2. O art. 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que, quando o contrato de consumo for concluído fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir do negócio em 7 dias ("período de reflexão"), sem qualquer motivação. Trata-se do direito de arrependimento, que assegura o consumidor a realização de uma compra consciente, equilibrando as relações de consumo.

3. Exercido o direito de arrependimento, o parágrafo único do art. 49 do CDC especifica que o consumidor terá de volta, imediatamente e monetariamente atualizados, todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, entendendo-se incluídos nestes valores todas as despesas com o serviço postal para a devolução do produto, quantia esta que não pode ser repassada ao consumidor.

4. Eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor neste tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, domicílio). Aceitar o contrário é criar limitação ao direito de arrependimento legalmente não previsto, além de desestimular tal tipo de comércio tão comum nos dias atuais.

5. Recurso especial provido.

(STJ, REsp. 1.340.604/RJ, Segunda Turma, Relator: Ministro Mauro Campbell Marques, Julgado em 15/08/2013, DJe em 22/08/2013).

Conclui-se, portanto, que a justificativa utilizada pela ré para a inobservância dos cristalinos termos do art. 49, § único, do CDC não encontra amparo legal, nem jurisprudencial, não podendo ser imposta aos consumidores de seus serviços.

#### **e) O ressarcimento dos danos causados aos consumidores**

Pelo tanto exposto, a ré também deve ser condenada a ressarcir os consumidores - considerados em caráter individual e coletivo - pelos danos, materiais e morais que vem causando com a sua conduta.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa, bem como da reparação integral (*restitutio in integrum*), a qual deve ser a mais completa possível, abrangendo os danos patrimoniais e extrapatrimoniais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, do CDC).

Irrefutável, então, é a obrigação de reparar os danos potencialmente causados aos consumidores, já que constatada a ofensa aos mais mezinhos direitos dos consumidores.

Por outro lado, a indenização tem importante função pedagógica e punitiva, para evitar que novas lesões ao consumidor ocorram.

**f) os pressupostos para o deferimento liminar da tutela provisória de urgência**

PRESENTES AINDA OS PRESSUPOSTOS PARA O DEFERIMENTO DE TUTELA DE URGÊNCIA LIMINAR, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

A verossimilhança das alegações reside na circunstância de a adoção da prática ilícita que constitui a causa de pedir, a qual, como demonstrado,



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

é frontalmente contrária ao disposto no art. 49, § único, do CDC, ter sido reconhecida pela própria ré.

Sendo assim, não são atendidas as necessidades da coletividade de consumidores envolvidos na prática narrada nesta ação, trazendo-lhes diversos transtornos e dissabores.

Com isso, a demora no provimento jurisdicional importa em milhares de indivíduos sujeitos à prática abusiva em comento, situação capaz de inflar o número de consumidores lesados, os quais são acentuadamente vulneráveis e submetidos à ilicitude perpetrada pela demandada. Assim, certo é que o provimento jurisdicional, depois de anos, pode não mais lhes ser eficiente, a configurar o *periculum in mora*.

Em relação à reversibilidade do provimento jurisdicional, presente tal requisito, uma vez que a obrigação a ser amparada pela tutela antecipada pode ser cessada pela ré a qualquer momento, além de constituir obrigação imposta pelas normas legais consumeristas.

Vê-se, portanto, que se fazem presentes os pressupostos gerais e alternativos a ensejar o deferimento da liminar nos termos do § 3º do art. 84 do CDC.



**IV - DO PEDIDO LIMINAR**

Ante o exposto o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO **requer, LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA,** que seja determinado, *initio litis*, à ré, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), que observe a sistemática estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor para o exercício do direito de arrependimento, efetuando a devolução integral do valor pago pelo consumidor, inclusive de eventuais taxas embutidas no preço.

**V - DOS PEDIDOS PRINCIPAIS**

Requer, ainda, o Ministério Público:

a) que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter liminar;

b) que seja a ré condenada, sob a pena de multa diária prevista no art. 537, §4º, do CPC, no valor de R\$30.000,00 (trinta mil reais), a observar a sistemática estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor para o exercício do direito de arrependimento, efetuando a devolução integral do



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

valor pago pelo consumidor, inclusive de eventuais taxas embutidas no preço.

c) que seja a ré condenada a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenha padecido o consumidor, individualmente considerado, em virtude dos fatos narrados, a serem apurados em liquidação, inclusive com a devolução em dobro dos valores recebidos indevidamente;

d) a condenação da ré a reparar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais), corrigidos e acrescidos de juros, cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei n° 7.347/85;

e) sejam publicados os editais a que se refere o art. 94 do CDC;

f) a citação da ré para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;

g) a condenação da ré ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios*.



1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE

Protesta, ainda, o Ministério Público, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente a pericial, a documental, bem como depoimento pessoal dos réus, sob pena de confissão, sem prejuízo da inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (hum milhão de reais).

Rio de Janeiro, 27 de novembro de 2023.

JULIO MACHADO TEIXEIRA Assinado de forma digital por JULIO  
MACHADO TEIXEIRA  
COSTA: [REDACTED] COSTA: [REDACTED]  
Dados: 2023.11.28 15:28:56 -03'00'

**Julio Machado Teixeira Costa**  
Promotor de Justiça  
Mat. 2099