

# Taxa de conveniência é válida mesmo com retirada de ingresso na bilheteria

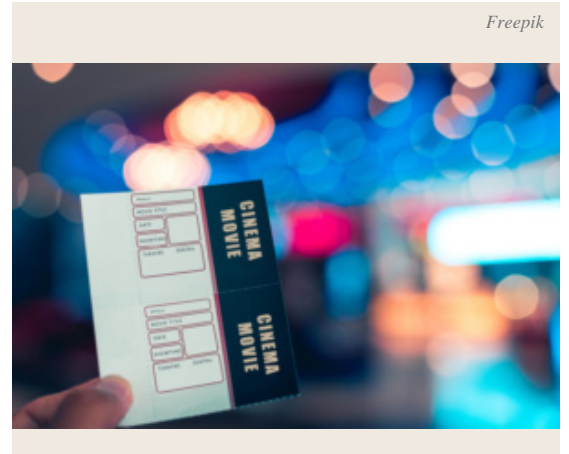
12/05/2024

Por maioria, a 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça considerou legal a cobrança de taxa de conveniência na venda de ingressos para espetáculos, mesmo que o consumidor retire o ingresso na bilheteria do evento.

O colegiado reformou acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que condenou uma empresa responsável pela venda de ingressos a devolver a taxa em dobro quando não houvesse a contraprestação de entrega dos ingressos aos consumidores.

O recurso teve origem em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público estadual, que questionou a legalidade da taxa cobrada dos consumidores que retiram seus ingressos na bilheteria.

Além de afronta à jurisprudência da corte, a 4ª Turma considerou que houve julgamento *extra petita* por parte do tribunal fluminense, pois há diferença entre as taxas de conveniência, de retirada e de entrega, que são normalmente cobradas no mercado de intermediação e venda de ingressos para espetáculos.



## Taxas variadas

Segundo a ministra Isabel Gallotti, autora do voto que prevaleceu no julgamento, a taxa de conveniência é aquela cobrada pela simples aquisição do ingresso por meio de empresa contratada e diz respeito aos custos dessa intermediação; a taxa de retirada (também chamada de *will call*) é cobrada quando o consumidor compra o ingresso pela internet ou por telefone, mas, em vez de imprimi-lo em casa, faz a emissão em bilheteria específica colocada à sua disposição; e a taxa de entrega é cobrada quando a pessoa opta por receber seu ingresso em casa, pelo correio ou por outro serviço de entrega.

Gallotti lembrou que a 3ª Turma, analisando caso relativo à taxa de conveniência cobrada na aquisição de ingresso pela internet, com base no que foi decidido pelo tribunal no julgamento dos Temas 938 e 958, entendeu que não há impedimento a que os custos de intermediação da venda de ingressos sejam transferidos ao consumidor, “desde que haja informação prévia acerca do preço total da aquisição, com destaque do valor”.

No caso em análise, a ministra verificou que o Ministério Público não alegou que os custos da taxa de conveniência estariam sendo omitidos dos consumidores.

Ao contrário, esclareceu Gallotti, há indicação expressa no sentido de que a empresa oferecia os ingressos “sob o pagamento de valor adicional” e que estaria agregando tal valor ao dos ingressos, ainda que estes fossem adquiridos nas bilheterias.

Para a ministra, se o valor adicional é informado de maneira explícita no momento da compra do ingresso, não há como considerar que houve prática abusiva por parte da empresa.

## Serviço independente

Em relação às taxas de entrega e de retirada, Gallotti lembrou 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.

De acordo com a ministra, se a entrega em domicílio gera um custo para a empresa responsável pela venda dos bilhetes, a retirada de bilhetes em posto físico também acarreta custos, porque há necessidade de um local e de atendentes, além do próprio custo da impressão.



“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”, concluiu. *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
REsp 1.632.928**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-12/cobranca-de-taxa-de-conveniencia-e-legal-mesmo-que-o-ingresso-seja-retirado-na-bilheteria-do-evento/>