



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei n° 176/2026

Processo Número: **6665/2026** | Data do Protocolo: 10/03/2026 17:35:46



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200360030003200350032003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Dispõe sobre a obrigatoriedade de ressarcimento à pessoa consumidora dos valores indevidamente cobrados a título de taxas incidentes sobre ingressos e institui procedimento administrativo próprio para sua apuração e restituição no Estado de São Paulo.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Seção I - Das Disposições Gerais

Artigo 1º - A empresa responsável pela comercialização de ingressos para espetáculos artísticos, culturais, esportivos ou de entretenimento fica obrigada a ressarcir à pessoa consumidora os valores cobrados a título de taxas indevidas.

Parágrafo único - O ressarcimento de que trata o *caput* será devido sempre que a abusividade da cobrança for reconhecida por decisão administrativa definitiva proferida pelos órgãos competentes do Estado de São Paulo.

Artigo 2º - Para os fins desta Lei, considera-se:

I - taxa: toda cobrança acessória, adicional ou complementar ao valor nominal do ingresso, exigida no momento da contratação ou da aquisição, tais como:

- a) taxa de conveniência;
- b) taxa de serviço;
- c) taxa administrativa;
- d) comissão;
- e) encargo ou equivalente.

II - decisão administrativa: o ato administrativo formal, fundamentado e motivado, proferido por órgão estadual de proteção e defesa da pessoa consumidora;

III - decisão administrativa definitiva: a decisão administrativa da qual não caiba recurso.

Artigo 3º - A aplicação e a interpretação desta lei observarão os seguintes princípios:

- I - a proteção e defesa do consumidor;
- II - a boa-fé objetiva nas relações de consumo;
- III - a prevenção e repressão às práticas abusivas;





- iv - a legalidade e tipicidade administrativa;
- v - a segurança jurídica;
- vi - a motivação;
- vii - a eficiência da atuação administrativa;
- viii - a razoabilidade e proporcionalidade;
- ix - o devido processo legal administrativo;
- x - o contraditório e ampla defesa.

Artigo 4º - São objetivos desta Lei:

- I - assegurar a efetiva observância das normas de proteção e defesa da população consumidora;
- II - garantir a restituição de valores indevidamente exigidos na compra de ingressos para eventos realizados no Estado de São Paulo;
- III - promover a segurança jurídica nas relações de consumo.

Seção II - Da Apuração Administrativa da Cobrança Abusiva e do Ressarcimento

Artigo 5º - A apuração de cobrança abusiva nas relações de consumo será realizada por meio de processo administrativo próprio, observado o contraditório e a ampla defesa.

Artigo 6º - A decisão administrativa definitiva que reconheça a abusividade da cobrança deverá determinar expressamente:

- I - o ressarcimento à pessoa consumidora;
- II - o prazo para cumprimento da decisão;
- III - a forma e as condições para a devolução dos valores.

§ 1º - O ressarcimento compreenderá o valor integral indevidamente cobrado, acrescido de atualização monetária desde a publicação da decisão e juros moratórios a partir do evento lesivo, sem prejuízo de outras reparações cabíveis.

§ 2º - A obrigação de restituir independe de requerimento individual, incumbindo à empresa devedora promover, de imediato e de forma automática, a reparação determinada na decisão, assegurado à pessoa consumidora o acesso aos meios judiciais e extrajudiciais aptos a garantir o efetivo cumprimento da decisão.

§ 3º - O dever de restituição não exclui a aplicação de sanções administrativas, nem afasta eventual responsabilidade civil ou penal da empresa e/ou da intermediadora responsável pela comercialização de ingressos.

Seção III - Do Procedimento Administrativo





Artigo 7º - O processo administrativo será instaurado pelo órgão estadual competente, mediante:

I - denúncia apresentada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha conhecimento dos fatos;

II - instauração de ofício pela autoridade administrativa competente;

III - comunicação formal de entidades ou organizações da sociedade civil voltadas à defesa da pessoa consumidora.

Artigo 8º - Instaurado o processo administrativo, o fornecedor e o intermediário, quando eventualmente responsáveis, serão notificados para apresentar defesa prévia no prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da notificação.

Parágrafo único - Na defesa prévia, será assegurado o direito de manifestação sobre os fatos imputados, bem como a apresentação de documentos e o requerimento de produção de provas.

Artigo 9º - Apresentada ou não a defesa prévia, será iniciada a fase de instrução probatória, na qual serão admitidas e produzidas todas as provas legalmente previstas.

Artigo 10 - Encerrada a fase de instrução, os autos serão encaminhados para julgamento administrativo, que deverá ser proferido no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Artigo 11 - Da decisão administrativa caberá recurso dirigido à chefia do órgão a que esteja vinculada a instância julgadora, nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único - O recurso será recebido, em regra, com efeito devolutivo e suspensivo.

Artigo 12 - Julgado o recurso e certificado o trânsito em julgado da decisão administrativa, será iniciada a fase de execução, destinada ao cumprimento das determinações nela contidas.

Seção IV - Das Disposições Finais

Artigo 13 - O Poder Público expedirá os atos normativos necessários à regulamentação desta Lei, no que couber.

Artigo 14 - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 15 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A comercialização de ingressos para espetáculos artísticos, culturais, esportivos e de entretenimento no Estado de São Paulo tem evidenciado, de forma reiterada, práticas abusivas na cobrança de taxas acessórias, que impactam diretamente os direitos das pessoas consumidoras, comprometem a transparência das relações de consumo e afetam a regularidade da formação de preços nesse relevante segmento econômico.





A análise das estruturas de precificação praticadas por empresas responsáveis pela venda e intermediação de ingressos evidencia a imposição recorrente de valores adicionais, de natureza genérica e cumulativa, aplicados de forma indistinta tanto aos ingressos de valor integral quanto àqueles adquiridos mediante benefícios legalmente assegurados, como a meia-entrada. Tal prática indica a padronização de encargos que oneram a pessoa consumidora independentemente do tipo de ingresso adquirido.

Entre as cobranças mais frequentes destacam-se aquelas denominadas taxa de conveniência, taxa de serviço, taxa administrativa, taxa de processamento, taxa online ou expressões equivalentes, as quais, em regra, não vêm acompanhadas de informações precisas e específicas acerca de sua natureza, critérios de cálculo, destinação ou efetiva correspondência com serviços efetivamente prestados.

Verifica-se que, em numerosos casos, tais cobranças não remuneram serviços facultativos ou efetivamente diferenciados, mas representam o repasse de custos ordinários e inerentes à própria atividade econômica de comercialização de ingressos. Ao transferir à população consumidora o ônus financeiro da operação empresarial, essas práticas distorcem o preço final do produto, dificultam a comparação real entre ofertas disponíveis no mercado e afrontam os princípios da informação adequada, da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo.

É especialmente preocupante a incidência dessas taxas sobre ingressos adquiridos com o benefício da meia-entrada, uma vez que a elevação desproporcional dos valores acessórios acaba por neutralizar, na prática, a finalidade protetiva do benefício legal. Tal situação esvazia o conteúdo material da política pública de acesso à cultura, ao esporte e ao entretenimento, impondo barreiras econômicas indevidas.

Também se observa a cobrança de valores adicionais vinculados a meios específicos de pagamento ou a determinados canais de venda, inclusive em aquisições presenciais, o que evidencia uma lógica de fragmentação artificial do preço e de ampliação da arrecadação por meio de cobranças subsidiárias, independentemente da existência de serviço adicional efetivamente prestado ou do canal utilizado para a compra.

Além disso, constata-se a prática recorrente de modificação meramente formal da nomenclatura e da forma de apresentação dessas taxas, sem alteração substancial de sua lógica econômica, com o objetivo de contornar questionamentos administrativos e judiciais. Ainda que sob diferentes rótulos, mantém-se a mesma estrutura de cobrança e de transferência indevida de custos à pessoa consumidora.

Assim, evidenciada a natureza reiterada das condutas e a violação a direitos difusos e coletivos, mostra-se necessária a adoção de medida legislativa estadual que discipline os efeitos jurídicos para constatação administrativa de cobranças abusivas no mercado de ingressos.

Nesse contexto, a presente proposição estabelece de forma direta a obrigação de ressarcimento dos valores indevidamente cobrados sempre que a abusividade for reconhecida por decisão administrativa definitiva, garantindo segurança jurídica, previsibilidade e proteção efetiva às pessoas consumidoras.

A propositura revela-se necessária diante da reiteração sistemática dessas práticas no mercado, pois se verifica que diversas empresas vêm sendo reiteradamente autuadas e multadas pelos órgãos de defesa da população





consumidora, a exemplo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON SP, sem que, contudo, se assegure, de forma automática e coletiva, a restituição dos valores indevidamente pagos.

Essa dissociação entre a sanção administrativa imposta ao fornecedor e a efetiva recomposição patrimonial das pessoas lesadas compromete a função reparatória, enfraquece o caráter pedagógico das decisões administrativas e perpetua o desequilíbrio nas relações de consumo.

Assim, o projeto de lei apresentado objetiva superar essa lacuna ao estabelecer a vinculação objetiva entre o reconhecimento administrativo definitivo da abusividade, assegurados o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal administrativo; e a correspondente obrigação de ressarcimento dos valores indevidamente exigidos, conferindo coerência sistêmica, efetividade prática e concretude à tutela administrativa da pessoa consumidora.

Importa destacar que a proposição não cria obrigações desproporcionais nem institui novas sanções, limitando-se a disciplinar os efeitos jurídicos decorrentes da decisão administrativa. Trata-se, portanto, de mecanismo normativo que fortalece a eficácia das medidas fiscalizatórias já previstas no ordenamento, sem inovação punitiva ou ampliação indevida do poder sancionador estatal.

A iniciativa encontra sólido fundamento constitucional. O artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal impõe ao Estado o dever de promover a defesa da pessoa consumidora, assegurando a proteção dos direitos fundamentais nas relações de consumo. Complementariamente, o artigo 170, inciso V, consagra a defesa da população consumidora como princípio estruturante da ordem econômica, destacando sua relevância no equilíbrio das relações de mercado.

Ademais, a Carta Maior atribui competência concorrente à União, aos Estados e ao Distrito Federal para legislar sobre produção e consumo e proteção à população consumidora, nos termos do artigo 24, incisos V e VIII. O referido artigo em seu § 2º, assevera, inclusive, que a competência da União para editar normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados, especialmente quando necessária para conferir efetividade às normas federais e adequá-las às especificidades locais.

No âmbito estadual, o artigo 275 da Constituição do Estado de São Paulo legitima a adoção de políticas públicas e medidas legislativas voltadas à orientação, fiscalização e repressão de práticas abusivas nas relações de consumo.

Esse arcabouço constitucional é concretizado pelo Código de Defesa do Consumidor, que assegura, em seu artigo 6º, incisos III, IV e VI, o direito à informação adequada e clara, a proteção contra práticas abusivas e a efetiva prevenção e reparação de danos. A presente proposição, ao disciplinar os efeitos administrativos do reconhecimento da cobrança abusiva e assegurar o ressarcimento dos valores indevidamente exigidos, atua em plena harmonia com as normas gerais federais, sem invadir competência privativa da União.

Ainda, é importante destacar que a presente medida não invade, nem afasta, a competência do Poder Judiciário, restringindo-se ao exercício do poder normativo e fiscalizatório no âmbito administrativo, conforme dispõe o art. 55, Lei Federal nº 8.078/1990:

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas





suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

Dessa forma, o projeto revela-se constitucionalmente legítimo, juridicamente consistente e socialmente necessário, ao fortalecer a tutela administrativa dos direitos da pessoa consumidora, conferir efetividade às normas de proteção já existentes e promover maior transparência, equilíbrio e lealdade no mercado de comercialização de ingressos no Estado de São Paulo, sem prejuízo da atuação do Poder Judiciário.

Diante do exposto, submeto a presente proposição à apreciação dos nobres Pares, confiante em sua aprovação.

Guilherme Cortez - PSOL



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200380031003300340039003A005000

Assinado eletronicamente por **Guilherme Cortez** em 10/03/2026 17:12

Checksum: **7A99C9893EC0DC7F1ECDAB42373A726DE6DB24EE46E2AEABF65DC8F63967B559**

