

Procon-MG multa plataforma Sympla por cobrança indevida de taxa após cancelamento de ingressos



Empresa foi penalizada em mais de R\$ 210 mil por reter taxa de conveniência mesmo em casos de desistência dentro do prazo legal.

O Procon-MG, órgão vinculado ao Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), aplicou multa de R\$ 210.765,02 à plataforma on-line de venda de ingressos Sympla, após constatar prática considerada abusiva nas relações de consumo. A penalidade decorre de reclamações de consumidores que relataram a não devolução da taxa de conveniência quando desistiam da compra dentro do prazo legal de arrependimento.

De acordo com o MPMG, a investigação apontou que a empresa reteve valores referentes à taxa de serviço mesmo em situações nas quais o consumidor exerceu o direito de desistência previsto no Código de Defesa do Consumidor (CDC). A legislação estabelece que compras realizadas fora do estabelecimento comercial — como pela internet ou por telefone — podem ser canceladas em até sete dias, com restituição integral dos valores pagos, incluindo taxas de intermediação.

Para o Procon-MG, a conduta da Sympla caracteriza violação direta às normas consumeristas, uma vez que o cancelamento dentro do prazo legal deve resultar na devolução total do montante desembolsado pelo consumidor, sem qualquer retenção.

Posicionamento da empresa

Procurada pela reportagem, a Sympla informou, por meio de nota, que tem ciência da decisão administrativa e afirmou atuar em conformidade com a legislação vigente. Segundo a empresa, os reembolsos são realizados integralmente sempre que o pedido de cancelamento ocorre dentro do prazo legal e pelos canais oficiais da plataforma.

“A Sympla reforça que, quando o consumidor solicita o cancelamento da compra dentro do prazo de sete dias, é efetuado o reembolso integral dos valores pagos, incluindo a taxa de serviço. A empresa revisa continuamente seus processos e políticas, com foco na transparência, na melhoria da experiência do usuário e na clareza das informações sobre compras, cancelamentos e reembolsos”, informou a assessoria de imprensa.

Recusa de acordo e possibilidade de recurso

Ainda segundo o MPMG, antes da aplicação da multa, houve tentativa de adequação das práticas da empresa por meio de propostas de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e de Transação Administrativa. No entanto, diante das infrações constatadas e da não adesão da Sympla aos acordos propostos, o Procon-MG decidiu aplicar a penalidade com base nos dispositivos legais vigentes.

A empresa informou ainda que apresentou recurso administrativo, por entender que a penalidade não se aplica ao caso. “A Sympla permanece à disposição dos órgãos competentes e dos consumidores para prestar os devidos esclarecimentos”, conclui a nota.

O valor da multa será destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, e a decisão ainda pode ser revista em instância administrativa.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/7779/procon-mg-multa-plataforma-sympla-por-cobranca-indevida-de-taxa-apos-cancelamento-de-ingressos> em 08/04/2026 06:28