



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

Procedimento Preparatório nº 08190.004943/18-44

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDOTA Nº 820

(Lei nº 7347/85, art. 5º, § 6º)

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT)**, por sua Segunda Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, de um lado, e a **ROCK WORLD S/A (CNPJ nº 13.212.200/0001-50)** e **INGRESSO.COM LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.860.640/0001-71, com sede na Rua da Quitanda, nº 86, sala 901, – Centro, Rio de Janeiro - RJ, de outro, neste ato representadas respectivamente por seus representantes legais;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82, da Lei Federal nº 8.078/90);

CONSIDERANDO que a efetiva prevenção e reparação de danos são direitos básicos dos consumidores (art. 6º, VI, da Lei Federal nº 8.078/90);

CONSIDERANDO que são direitos do consumidor a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços e a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações

Handwritten signature

Handwritten initials



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas (art. 6º, IV e V, da Lei Federal nº 8.078/90);

CONSIDERANDO que chegou ao conhecimento do Ministério Público a informação de que a **ROCK WORLD S/A** estaria burocratizando o reembolso do valor do ingresso aos consumidores que desistiram de comparecer ao Rock in Rio, na data de 15 de setembro de 2017, em razão do cancelamento da atração principal, que seria a apresentação da cantora Lady Gaga, por motivos de saúde da artista;

CONSIDERANDO que a **INGRESSO.COM** foi a sociedade contratada pela **ROCK WORLD** para desenvolver e operar um website para venda de ingressos para o Rock in Rio 2017, e para comercialização destes aos consumidores;

CONSIDERANDO que a **INGRESSO.COM** é a pessoa jurídica apta a requerer os reembolsos junto às empresas captadoras de crédito através das quais foram implementadas as vendas de ingressos para o festival Rock in Rio;

RESOLVEM firmar, com fundamento no artigo 5º, § 6º, da Lei Federal n.º 7.347/85, o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, que se regerá pelas seguintes disposições:

DOS DEVERES DAS SOCIEDADES SIGNATÁRIAS

Cláusula primeira: a **INGRESSO.COM** compromete-se a efetuar as operações para processar os reembolsos dos valores dos ingressos do Rock in Rio, da data de 15 de setembro de 2017, a todos os consumidores que desistiram de ir ao evento, em razão do cancelamento da apresentação da cantora Lady Gaga,



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

desde que não tenham utilizado o ingresso referente ao dia da apresentação e que ainda não tenham sido devidamente reembolsados, após a solicitação expressa do consumidor nos seguintes moldes:

- i) no prazo de até três faturas, na hipótese de o ingresso ter sido adquirido por meio de cartão de crédito.
- ii) em até 90 (noventa) dias para outras formas de pagamento.

Parágrafo primeiro. Fica estabelecido que não obstante os prazos acima determinados, a **INGRESSO.COM** terá 60 (sessenta) dias após a celebração do presente Termo de Ajustamento de Conduta como termo final para operacionalizar o processamento da devolução e estorno.

Parágrafo segundo. As empresas signatárias comprovarão o ressarcimento dos pagamentos realizados via boleto bancário no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Parágrafo terceiro. As sociedades signatárias comprometem-se a envidar seus melhores esforços para obter a comprovação de solicitação dos respectivos estornos e a confirmação dos pedidos de cancelamento junto a processadora da transação.

Parágrafo quarto. Em caso de erro, culpa ou dolo do consumidor no ato do procedimento de devolução, que gere o descumprimento dos prazos definidos no caput e no parágrafo primeiro, não será imputada qualquer responsabilidade aos signatários.

Cláusula segunda. A **ROCK WORLD S/A** compromete-se, em suas próximas edições do festival Rock in Rio ("Futuros Eventos"), sempre que a atração



principal for cancelada, a facultar aos consumidores que desistirem de comparecer ao evento e desde que não tenham, de qualquer forma, utilizado o ingresso, ou repassado a terceiros, o reembolso do valor do ingresso da data em que houve o cancelamento da apresentação.

Cláusula terceira. Caso haja o cancelamento da atração principal, a **ROCK WORLD S/A** compromete-se a disponibilizar a informação contida na cláusula segunda no sítio eletrônico do Rock in Rio.

Cláusula quarta. A **ROCK WORLD S/A** responsabiliza-se financeiramente pela devolução dos valores referentes aos ingressos exclusivamente ao titular da compra, nos moldes das cláusulas primeira e segunda, sem qualquer ônus aos consumidores e mediante simples fornecimento pelo requerente das informações necessárias ao reembolso.

DA MULTA

Cláusula quinta. Em caso de descumprimento da cláusula primeira do presente Termo de Ajustamento de Conduta, a **INGRESSO.COM** arcará com o pagamento de multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada consumidor em que não comprovar o processamento e o pedido de reembolso/devolução no prazo estabelecido e, que será revertida ao Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, nos termos do art. 13 da Lei Federal n.º 7.347/85, c/c Lei Complementar Distrital n.º 50/97.

Cláusula sexta. Em caso de descumprimento das cláusulas segunda e terceira do presente Termo de Ajustamento de Conduta, a **ROCK WORLD S/A** arcará com o pagamento de multa no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por infração, e na hipótese de descumprimento da cláusula quarta, será imputada à **ROCK WORLD S/A** multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios

consumidor que não for devidamente reembolsado, sendo ambas as multas revertidas ao Fundo de Defesa dos Direitos do Consumidor, nos termos do art. 13 da Lei Federal n.º 7.347/85, c/c Lei Complementar Distrital n.º 50/97.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula oitava. O presente termo vigorará enquanto vigentes as disposições que regem a matéria, bem como não impedirá novas investigações do Ministério Público ou o ajuizamento de ações civis públicas, nem prejudica o exercício de direitos individuais, coletivos e difusos.

Brasília-DF, 20 de junho de 2018.

Trajano Sousa de Melo

TRAJANO SOUSA DE MELO

Promotor de Justiça

[Signature]

ROCK WORLD S/A

Representante Legal

CARTÓRIO 17º OFÍCIO DE NOTAS - RJ

CARTÓRIO 17º OFÍCIO DE NOTAS - RJ

Mauro Gonzalez

INGRESSO.COM LTDA.

Mauro Gonzalez
Diretor Geral
Ingresso.com

Representante Legal

Fernandó Piveta
Diretor Financeiro
Ingresso.com

15. OFICIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIÃ
 Av. das Américas, 500, Bl.11, Lj 108 (21) 3154-7161 RJ, 21/06/2018
 RECONHEÇO por SEMELHANÇA as firmas de:
ROBERTO MEDINA

Em testemunho da verdade.
 Mat.94-09243-CARLOS PIETRO GAMA MARTINS - ESCRIVENTE
 Emolumentos: 5.41 TJ+Fundos: 2.22 Total: 7.63
ECPW64288-RNP
 Consulte em <https://www3.tjrj.jus.br/sitepublico>

15. OFICIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIÃ
 Av. das Américas, 500, Bl.11, Lj 108 (21) 3154-7161 RJ, 21/06/2018
 RECONHEÇO por SEMELHANÇA as firmas de:
LUIS FERNANDO NOURA JUSTO

Em testemunho da verdade.
 Mat.94-09243-CARLOS PIETRO GAMA MARTINS - ESCRIVENTE
 Emolumentos: 5.41 TJ+Fundos: 2.22 Total: 7.63
ECPW64267-RNF
 Consulte em <https://www3.tjrj.jus.br/sitepublico>

17º Ofício de Notas DA CAPITAL
 Tabelião: Carlos Alberto Firmo Oliveira
 Rua do Carmo, 63 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - Tel.: 2107-9800

Reconheço por semelhança as firmas de: **MAURO LUIZ GONZALEZ MACEIRA**
 e **FERNANDO PIVETA** (XXXXXXXXXX)
 Rio de Janeiro, 20 de Junho de 2018. Conf. por:
 Em testemunho da verdade.

IRUIE JOSÉ VIEIRA
 ECPZ-64882-NVA, ECPZ-64883-XAC
 Consulte em <https://www3.tjrj.jus.br/sitepublico>

AD996856
 088674

Cartório 17º Ofício de Notas RJ
 Iruié José Vieira
 Escrevente - CTPS nº 58.201
 Rua 133 RJ / Art. 20 § 3º Lei 8.936/04

Cartório	: 10,82
Emolumentos	: 3,96
Total	: 14,78

17º Ofício de Notas DA CAPITAL
 Rua do Carmo, 63 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - Tel.: 2107-9800

MAURO LUIZ GONZALEZ MACEIRA
 Iruié José Vieira
 Escrevente