



**Processo Administrativo – Procon n.º MPMG-0024.19.004412-3**  
**Infratores: Central dos Ingressos Promoções e Eventos Ltda e EV7 Live**

### **DECISÃO ADMINISTRATIVA**

Vistos e etc.

O presente Procedimento foi instaurado com lastro em reclamação consumerista, através da qual se questiona conduta abusiva por parte dos fornecedores, consistente na negativa destes em reembolsar os consumidores o valor do ingresso do evento denominado "Mister Rock Eluveitie, o qual foi cancelado.

Notificado, o fornecedor Central dos Ingressos apresentou defesa às fls.83/88. Por sua vez, o fornecedor EV7, embora devidamente notificado na pessoa de seu representante legal, não apresentou defesa (fls.104/105).

Designou-se audiência, tendo comparecido apenas o fornecedor Central dos Ingressos, embora notificado ambos os fornecedores (fls.118).

Memoriais apresentados pela Central dos Ingressos às fls.122/124. O fornecedor EV7 não se manifestou.

Após, vieram os autos para decisão.

*É o necessário relatório.*

**Decido.**

O procedimento revela-se regular, não se detectando qualquer vício formal que possa maculá-lo, estando apto a receber decisão meritória sobre as infrações em apuração nos autos do presente processo administrativo.

Sobre a juridicidade da conduta, constata-se que os fornecedores efetivamente descumpriram as normas de proteção consumerista, em especial quando subtraíram dos consumidores a opção de reembolsar o valor do ingresso de um evento cancelado por eles mesmos.

Em defesa, o fornecedor Central dos Ingressos alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo do presente feito.

Entretanto, tal tese não prevalece, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor, ao disciplinar a responsabilidade pelo fato do serviço - quando um vício grave causa dano material ou moral ao consumidor -, não faz distinção entre fornecedores, motivo pelo qual toda a cadeia produtiva se torna solidariamente responsável.

Nesse sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

**EMENTA: RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. VÍCIO NO ACÓRDÃO RECORRIDO. NÃO OCORRÊNCIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SOCIEDADE EMPRESÁRIA. COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS ON-LINE. EVENTO CANCELADO/ADIADO. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO ADEQUADA, PRÉVIA E EFICAZ AOS CONSUMIDORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (FATO DO SERVIÇO). RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INTEGRANTES DA MESMA CADEIA DE CONSUMO. IMPROPRIEDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. ALIMENTOS CONSUMIDOS DURANTE A ESTADA NO RIO DE JANEIRO. INOVAÇÃO RECURSAL. DANO MORAL. EXISTÊNCIA.**

1- Recurso especial interposto em 23/11/2020 e concluso ao gabinete em 15/2/2022.

2- Na origem, cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proposta pelos **recorridos**, em razão dos **custos** advindos da compra de ingresso para o evento *Pretty Little Weekend*, a ser sediado na cidade do Rio de Janeiro-RJ, cancelado, contudo, sem qualquer satisfação aos consumidores.

3- O propósito recursal consiste em dizer se a sociedade empresária que comercializa ingressos no sistema on-line possui responsabilidade pela falha na prestação do serviço, a ensejar a reparação por danos materiais e a compensação dos danos morais.

4- É de ser afastada a existência de vício no acórdão recorrido, à consideração de que a matéria impugnada foi enfrentada de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal a quo entendeu pertinente à solução da controvérsia.

5- Em se tratando de responsabilidade pelo fato do serviço, não faz o Diploma Consumerista qualquer distinção entre os fornecedores, motivo pelo qual é uníssono o entendimento de que toda a cadeia produtiva é solidariamente responsável. Doutrina e jurisprudência.

6- A venda de ingresso para um determinado espetáculo cultural é parte típica do negócio, risco da própria atividade empresarial que visa ao lucro e integrante do investimento do fornecedor, compondo, portanto, o custo básico embutido no preço. Com efeito, é impossível conceber a realização de espetáculo cultural, cujo propósito seja a obtenção de lucro por meio do acesso do público consumidor, sem que a venda do ingresso integre a própria escala produtiva e comercial do empreendimento.

7- A recorrente e as demais sociedades empresárias que atuaram na organização e na administração da festividade e da estrutura do local integram a mesma cadeia de fornecimento e, portanto, são solidariamente responsáveis pelos danos suportados pelos recorridos, em virtude da falha na prestação do serviço, ao não prestar informação adequada, prévia e eficaz acerca do cancelamento/adiamento do evento.

8- A jurisprudência desta Corte é no sentido de que os integrantes da cadeia de consumo, em ação indenizatória consumerista, também são responsáveis pelos danos gerados ao consumidor, não cabendo a alegação de que o dano foi gerado por culpa exclusiva de um dos seus integrantes. Precedentes.

9- No tocante à indenização por danos materiais, observa-se que não se discutiu anteriormente, nem mesmo em embargos de declaração, quais itens foram consumidos com a alimentação dos recorridos no período em que ficaram na cidade do Rio de Janeiro, de modo que tal

*argumento constitui inovação recursal, na medida em que não integrou o quadro fático delineado nos autos, situação que impede a hodierna apreciação.*

**10-** *Não prevalece a tese de que, na hipótese dos autos, ocorreu mero descumprimento contratual, insuficiente para a configuração do dano moral. Isso porque os recorridos, pai e filha deslocaram-se de Belo Horizonte para o Rio de Janeiro exclusivamente para a participação no evento "Pretty Little Weekend". Em virtude da ausência eficaz de comunicação do cancelamento/adiamento da efeméride, nutriram altaneiro sentimento de frustração, decepção e constrangimento, ante a não realização do evento e a desinformação da recorrente.*

**11-** *Qualquer leitura dissimilar levaria a prática de constantes lesões aos consumidores, máxime porque os fornecedores de produtos ou serviços, sob o guante do argumento de ocorrência de "meros aborrecimentos comuns cotidianos" ou "meros dissabores", atentariam contra o princípio da correta, segura e tempestiva informação, figura basilar nas relações consumeristas e contratuais em geral. Em síntese, não se pode confundir mero aborrecimento, inerente à vida civil em sociedade, com a consumação de ilícito de natureza civil, passível de reparação.*

**12-** *Recurso especial não provido. (REsp 1985198/ MG).*

Insta observar, ainda, que o fornecedor Central dos Ingressos ao mesmo tempo que arguiu sua ilegitimidade, juntou aos autos, em típico ato contraditório, documentos que comprovam tanto a realização de conciliação com um determinado consumidor, como a tentativa de realizar a conciliação com outro deles (fls.89/91).

Dessa forma, não restam dúvidas em relação à possibilidade de responsabilização civil do representado Central dos Ingressos pela conduta em análise, por quaisquer danos causados aos consumidores contratantes, individual e coletivamente.

154  
↓

Quanto à prática da infração propriamente dita, cumpre ressaltar que, além das reclamações constantes no presente Processo Administrativo, observa-se, a partir do que consta nas declarações de defesa e na ata de audiência, que o próprio representado reconhece a existência de consumidores que não receberam o ressarcimento dos valores pagos por serviço que não foi prestado em razão do cancelamento do evento.

Diante de tais informações, é indubitável, portanto, que diversos dos consumidores lesados pela não realização do evento musical não foram devidamente ressarcidos, de forma que os fornecedores causaram o dano mas não houve reparação.

Emana da legislação consumerista uma perspectiva de proteção ao consumidor, entendendo-o como a parte vulnerável da relação jurídica. Nesse sentido, ao prever o rol (exemplificativo) de direitos básicos do consumidor, o CDC afirma "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos" (art. 6º, VI).

Ao deixar de realizar o ressarcimento dos valores pagos pelos consumidores pelo serviço que ainda seria prestado, mas que não mais o será em razão do cancelamento do evento musical, o representado está negando ao consumidor o direito básico à efetiva reparação dos danos patrimoniais a ele causados.

Ato contínuo, compreende-se que a legislação consumerista incorpora, no direito brasileiro, o princípio denominado pela doutrina como boa-fé objetiva, que, como bem expresso pelo Superior Tribunal de Justiça "tem por escopo resguardar as expectativas legítimas de ambas as partes na relação contratual, por intermédio do cumprimento de um dever genérico de lealdade e crença, aplicando-se a aos os contratantes. Destarte, o ordenamento jurídico prevê deveres de conduta a serem observados por ambas as partes da relação obrigacional, os quais se traduzem na

ordem genérica de cooperação, proteção e informação mútuos" (STJ, REsp 1.592.422).

Nesse sentido que o art. 13 do Decreto nº 2181/97, em seu inciso I, apresenta o descumprimento do dever anexo de informação como uma infração consumerista:

"Art. 13. Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

I - ofertar produtos ou serviços sem as informações corretas, claras, precisa e ostensivas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, condições de pagamento, juros, encargos, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados relevantes".

Sendo assim, ao deixar de realizar o ressarcimento de valores e créditos aos consumidores pelo serviço que ainda seria prestado e ao cancelar o evento sem qualquer informação prévia e sem disponibilizar qualquer meio de contato aos contratantes, o fornecedor age contrário à boa fé objetiva que permeia as relações de consumo, ocasionando nítido prejuízo aos mesmos.

Nesse cenário, repise-se, não há dúvidas de que a falta de informação sobre a probabilidade de não realização do evento musical, além de gerar prejuízo ao consumidor, que é surpreendido com o não cumprimento de obrigação e a não devolução dos valores devidos, revela-se incompatível com o sistema de proteção consumerista, em especial os deveres jurídicos de informação e honestidade, resultantes da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações jurídicas de consumo, configurando, assim, a conduta infrativa prevista no artigo 13, I, do Decreto n.º 2.181/97.

No tocante à conduta de o fornecedor não disponibilizar canal de atendimento eficiente aos consumidores, a mesma resta, de igual forma, comprovada

156  
§

pelas reclamações contidas nos autos, por meio das quais os consumidores relataram que, apesar das inúmeras tentativas de contato pelos meios disponíveis, não obtiveram resposta do fornecedor, configurando-se, assim, afronta ao disposto no art. 6º, III, IV e VI, do CDC.

Lado outro, vê-se que, mesmo instado a manifestar-se, o fornecedor **EV7**, representado por Eliel Fernandes Vieira, quedou-se inerte, não se desincumbindo do ônus de demonstrar a legalidade de sua conduta, permanecendo-se, assim, revel no decorrer do processo, o que reforça os elementos probatórios existentes nos autos de condutas incompatíveis com os direitos consumeristas e de sua repercussão coletiva.

Diante do exposto, estabelecido que os fornecedores **CENTRAL DOS INGRESSOS PROMOÇÕES E EVENTOS LTDA e EV7 – ELIEL FERNANDES VIEIRA**, praticaram a conduta descrita no feito, e não havendo como deixar de concluir que é ofensiva à tutela do consumidor, e, portanto, abusiva, reconheço, via de consequência, que perpetraram a prática infrativa consistente em: subtrair dos consumidores a opção de reembolso do valor dos ingressos do evento denominado "Mister Rock Eluveitie e Tuatha de Danann, o qual foi cancelado(artigo 51, II e IV, do CDC e 12, I, do Decreto nº 2181/97).

Dessa maneira, julgo procedente o presente processo administrativo para reconhecer a prática de conduta abusiva pelos infratores **CENTRAL DOS INGRESSOS PROMOÇÕES E EVENTOS LTDA e EV7 – ELIEL FERNANDES VIEIRA**, nos termos apontado nos autos.

Levando em consideração a natureza das infrações, o alcance à massa de consumidores em geral e a potencialidade do dano, aplico às autuadas a pena de multa, conforme artigo 56, inciso I, da Lei n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97 c/c Resolução PGJ n.º 14/2019, passo à graduação da penalidade administrativa dos infratores:

157  
8**I) DOSIMETRIA DA INFRAÇÃO DO FORNECEDOR CENTRAL DOS INGRESSOS PROMOÇÕES E EVENTOS LTDA**

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2018. Tendo em vista o demonstrativo financeiro juntado às fls.92, considero como faturamento bruto o valor de **R\$1.514.785,54 (hum milhão, quinhentos e catorze mil, setecentos e oitenta e cinco reais, cinquenta e quatro centavos)**, para fins de aplicação de multa.
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$4.226,96 (quatro mil, duzentos e vinte e seis reais, noventa e seis centavos)**.

No presente caso incide as agravantes dispostas no artigo 26, I, do Decreto nº 2.181/97, por ser o fornecedor reincidente, conforme comprova a certidão de fls.149, inciso IV, pois tendo conhecimento do ato lesivo, deixou de tomar as providências para evitar ou mitigar suas consequências, bem como do inciso VI, pois ocasionou dano de caráter repetitivo, já que mais consumidores foram lesados, de forma contínua.

Pela incidência das agravantes expostas, aumento o valor da pena base em 1/2, conforme faculdade estabelecida no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 14/2019. Desta feita, a multa passa a ser de **R\$6.340,45 (seis mil, trezentos e quarenta reais, quarenta e cinco centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que ainda possam incidir.

**II) DOSIMETRIA DA INFRAÇÃO DO FORNECEDOR EV7 (ELIEL FERNANDES VIEIRA)**

2

158  
S  
↑

- a) A conduta praticada pela empresa figura no grupo III (item 19) do art. 21 da Resolução PGJ n.º 14/2019.
- b) Com o intuito de se comensurar a condição econômica da reclamada dever-se-ia considerar a receita mensal média da mesma do exercício de 2018. Tendo em vista que o fornecedor não juntou aos autos o demonstrativo financeiro, arbitro, considerando o porte da empresa, o faturamento bruto no valor de **R\$360.000,00 (trezentos e sessenta mil reais)** para fins de aplicação da multa.
- c) Conforme consta dos autos, ainda que existam elementos indicativos, não se pode apurar se a reclamada, com sua conduta, auferiu vantagem econômica em prejuízo dos consumidores;
- d) Assim, fixo o valor da MULTA ADMINISTRATIVA a ser imposta pela prática do ato consumerista ilícito objeto deste Processo Administrativo em **R\$739,70 (setecentos e trinta e nove reais, setenta centavos)**, valor este que torno definitivo, à míngua de outros fatores que possam incidir.

ISTO POSTO, determino:

- a) A notificação do infrator **Central dos Ingressos Promoção e Entretenimento Ltda**, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o percentual de 90% (noventa por cento) da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$5.706,40 –cinco mil, setecentos e seis reais, quarenta centavos**), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJnº 14/19, desde que o faça nos dez dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- b) A notificação do infrator **EV7 – Eliel Fernandes Vieira**, na forma legal, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor o valor integral da multa, uma vez ser o valor máximo de 200 UFIRs, no montante de **R\$739,70 –setecentos e trinta e nove reais, setenta centavos**), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único, do artigo 37 da Resolução PGJnº 14/19, desde que o faça nos dez dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;
- b) Ou apresente recurso, no prazo de dez dias, a contar da data de sua intimação, nos termos do art. 49, do Decreto nº 2.181/97;

2

159  
S

- c) A notificação dos fornecedores, com a emissão de boleto atualizado, a recolher o valor integral da multa no importe de **R\$6.340,45 (seis mil, trezentos e quarenta reais, quarenta e cinco centavos), para o fornecedor Central dos Ingressos**, bem como o importe de **R\$739,70 (setecentos e trinta e nove reais, setenta centavos), para o fornecedor EV7 – Eliel Fernandes Vieira**, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da nova notificação, nas hipóteses de ausência de recurso ou seu desprovimento ou não ocorrido o pagamento da multa com o desconto de dez por cento, nos prazos acima determinados;
- d) Na ausência de recurso, ou após o seu não-provimento, caso o valor da multa não tenha sido pago nos prazos acima estabelecidos, determino a inscrição do débito em dívida ativa, pelo PROCON Estadual, para posterior cobrança, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do caput do artigo 55 do Decreto n.º 2.181/97;
- e) Após o trânsito em julgado desta decisão, proceda à inscrição do nome do infrator no cadastro de Fornecedores do Procon Estadual, nos termos do caput do artigo 44 da Lei 8078/90 e inciso II do artigo 58 do Decreto n.º 2.181/97.

Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG, e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCON – MG.

Belo Horizonte, 18 de novembro de 2022



Fernando Ferreira Abreu  
Promotor de Justiça

160  
F

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Novembro de 2022</b>			
<b>Infrator</b>	Central dos Ingressos Ltda		
<b>Processo</b>	0024.19.004412-3		
<b>Motivo</b>			
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 1.514.785,54</b>
Porte =>	Pequena Empresa	12	R\$ 126.232,13
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 440,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 4.226,96</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 2.113,48</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 6.340,45</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/10/2022			247,57%
Valor da UFIR com juros até 31/10/2022			3,6985
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 739,70</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.095.435,61</b>