

## TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

### Regramentos para a remarcação e o cancelamento de eventos por conta da pandemia de COVID-19

As partes, ora signatárias, de um lado, como representantes de todos os consumidores dos serviços de entretenimento e *showbusiness* submetidos ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, a **UNIÃO FEDERAL**, neste ato representada pelo Secretário Nacional do Consumidor, conforme autoriza o art. 1., inciso XII do Anexo I da Portaria n. 905 do Ministro da Justiça e Segurança Pública, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, representado neste ato pelo Sr. Paulo Roberto Binicheski, Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor, e a **ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO CONSUMIDOR - MPCON** como interveniente, representada por sua Presidente a Sra. Sandra Lengruber da Silva, Promotora de Justiça, e de outro lado, como representante da categoria econômica representativa dos produtores de eventos a **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PRODUTORES DE EVENTOS – ABRAPE**, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 42.786.244/0001-91, com sede na Rua Curitiba, 1395, 10º Andar, Centro, Belo Horizonte, MG, CEP 30.170-122, neste ato representada pelos senhores Carlos Alberto Donancio Rodrigues Xaulim (Presidente no Biênio 2018-2019) e Doreni Isaías Caramori Júnior (Presidente no Biênio 2020-2021), na representação de seus associados, doravante denominada **ABRAPE**,

*Considerando* que a Organização Mundial da Saúde declarou, em manifestação pública datada de 11/03/2020, que a doença causada pelo coronavírus (COVID-19) atingiu o nível de **pandemia**, tendo se alastrado por todos os continentes;

*Considerando* que, em função da pandemia de COVID-19, foi promulgada a Lei nº 13.979/20, que prevê medidas para enfrentar o surto, tendo o Ministério da Saúde apresentado, em 11 de março de 2020, a Portaria nº 356, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia;

*Considerando* que as normas acima citadas, bem como normas editadas pelos demais entes da Federação (Estados e Municípios), determinam o cancelamento de todos os eventos programados no território Nacional, o que levou à paralisação completa das atividades no setor do entretenimento, sem que haja uma previsão definitiva de retorno;

*Considerando* que, ante a sistemática desse mercado, que exige longo planejamento e investimento prévios, as empresas produtoras de eventos já haviam comercializado parte dos ingressos dos eventos que realizariam no período da pandemia e pós pandemia, bem como custeado diversas despesas, a exemplo de contratação de artistas e demais prestadores de serviço, imprescindíveis à realização dos respectivos eventos (ex.

estrutura, sonorização, iluminação, segurança, bebida e alimentação, marketing e mídia, etc.), não tendo tido qualquer condição de prever ou prepararem-se para as restrições determinadas, dada a forma e urgência com que foram tomadas;

*Considerando* que, conforme parâmetros do mercado, as despesas preliminares (anteriores ao evento), especialmente com marketing e mídia, correspondem entre 20% e 25% das despesas do evento, não sendo aproveitáveis para a data remarcada;

*Considerando* que, nos valores pagos pelos consumidores, pode haver (de acordo com a opção de compra do consumidor) uma taxa de conveniência, que não é de responsabilidade das produtoras do evento, e nem lhe é atribuída como receita;

*Considerando* a potencial persecução de restituição e/ou de reembolso de valores dos ingressos comercializados, que pode gerar o colapso do setor de eventos e entretenimento, caso concretizada;

*Considerando* que o setor de eventos e entretenimento foi um dos mais afetados pela pandemia e tende a ser, provavelmente, um dos últimos a se recuperar no pós COVID-19, ante ao desconforto diante de aglomerações e a retração econômica da população;

*Considerando* que as interpretações usuais nos temas de direito do consumidor são baseadas em situações de normalidade, sem a consideração da força maior que, evidentemente, interferiu no cumprimento das obrigações, sem qualquer ato ou controle do fornecedor, ou mesmo nexos com sua conduta;

*Considerando* que o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por intermédio da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON, criada pelo Decreto nº 7.738, de 28 de maio de 2012 é defensor dos consumidores e submetido ao Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor, na forma do art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e ao art. 3º do Decreto nº 2.181/97;

*Considerando* que incumbe ao Ministério Público a defesa dos interesses sociais e individuais indisponíveis (artigo 129, da Constituição Federal), assim como a proteção dos interesses difusos, coletivos (artigo 127, inciso III, da Constituição Federal e artigo 81, incisos I e II, da Lei Federal 8.078/90) e individuais homogêneos (artigo 127, inciso IX, da Constituição Federal e artigos 81, inciso III, e 82, ambos do Código de Defesa do Consumidor);

*Considerando* que a Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor constitui associação civil que congrega Promotores de Justiça, Procuradores de Justiça e Procuradores da República com atuação na defesa do consumidor;

*Considerando* que a **ABRAPE** é a principal, dentre as entidades representativas das empresas de Produção e Promoção de Eventos no Brasil;

*Considerando* que, não obstante a **ABRAPE** ter a convicção da ausência de responsabilidade das empresas de Produção e Promoção de eventos, tem ela, e suas associadas, interesse na pacificação e solução das questões afeitas aos direitos dos consumidores, tudo com a finalidade de mitigar o prejuízo do consumidor e do fornecedor, em virtude da remarcação ou cancelamento dos eventos neste período de pandemia;

*Considerando* que a Constituição Federal de 1988 elenca a Defesa do Consumidor como um direito fundamental e é cláusula pétrea, conforme disposto no art. 5º, XXXII;

*Considerando* que o entretenimento, por conseguinte produção e promoção de eventos, é considerado atividade turística, enquadrada nos dispositivos da Lei 11.771/2008, em seu artigo 21, IV;

*Considerando* que a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça implantou no Brasil a denominada Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, incorporando o Princípio da Conciliação e da Mediação no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) e na Lei da Mediação (Lei nº 13.140/2015);

*Considerando* que a Lei nº 7.347 de 1985, em seu artigo 5º, §6º, prevê expressamente a possibilidade de Termo de Ajustamento de Conduta, o que contribui para uma sociedade democrática, de mercado e livre, nos termos do art. 170 da Constituição Federal e do art. 3º da Lei da Liberdade Econômica;

*Considerando* que o Termo de Ajustamento de Conduta não vincula individualmente os consumidores, que têm o direito de acesso ao Poder Judiciário, o qual, na visão das Partes, não seria o melhor caminho para solução das disputas oriundas do COVID-19;

*Considerando* que a Senacon é órgão nacional que coordena a política nacional das relações de consumo que integra vários órgãos dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), mas sua atuação não vincula os procons municipais e estaduais, que têm autonomia administrativa;

*Considerando* o prazo de 180 dias previstos na Lei de Recuperação Judicial para suspensão do pagamento de obrigações derivadas de créditos quirografários, como é o caso do crédito dos consumidores;

*Considerando* que a realização desse Termo de Ajustamento de Conduta auxilia na manutenção da capacidade financeira das empresas para se reorganizarem, e, com isso, garantir o direito dos consumidores;

As Partes signatárias ajustam o presente **TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUITA (“TAC”)**, especificamente sobre a aplicação de regramentos relativos a remarcações e cancelamentos de eventos, política de reagendamento e reembolsos, em função direta ou indireta da pandemia de COVID-19, cujas cláusulas e condições reciprocamente obrigam-se a cumprir e fazer respeitar, a seguir transcritas.

## **1. VIGÊNCIA E ABRANGÊNCIA**

### **1.1.VIGÊNCIA**

O presente TAC tem sua vigência fixada para o biênio 2020/2021, ou seja, desde o período inicial da pandemia - 11 de março de 2020 a 10 de março de 2021, podendo ser prorrogado em razão de eventual manutenção do cenário epidêmico nacional ou pandêmico mundial, todavia mediante Termo Aditivo.

### **1.2.ABRANGÊNCIA**

O presente instrumento abrange, de um lado, as relações de consumo no âmbito nacional e, de outro lado, todas as empresas do setor do entretenimento e produção de eventos associadas à **ABRAPE** que expressamente a ele aderirem mediante Termo de Adesão.

## **2. FLEXIBILIZAÇÃO DAS REGRAS DE REMARCAÇÃO E CANCELAMENTO DE EVENTOS E REEMBOLSO**

### **2.1 REGRAS DE REMARCAÇÃO DE EVENTOS**

Para todos os eventos originalmente agendados entre 11/03/2020 e 30/09/2020, e que foram ou venham a ser cancelados em razão da Pandemia do COVID-19, será concedido aos consumidores o direito à remarcação do evento, sem qualquer custo adicional, o que deve ocorrer em um prazo de até 6 (seis meses), para realização do evento em até 12 (doze) meses, a contar da data final da Pandemia no Brasil.

**Parágrafo Primeiro:** A nova data do evento deverá ser amplamente divulgada, pelos mesmos meios de comunicação em que ocorreu a divulgação da data originária do evento remarcado.

**Parágrafo Segundo:** O evento remarcado deverá conter as mesmas atrações principais do evento originário e, se substituídas por impossibilidade justificada da(s) atração(ões), por outra(s) do mesmo estilo musical e grandiosidade.

**Parágrafo Terceiro:** Os ingressos adquiridos para os eventos originários serão válidos para a nova data remarcada, não podendo haver nenhum tipo de cobrança adicional, mesmo na hipótese de ser necessário gerar novo bilhete de ingresso.

**Parágrafo Quarto:** Na hipótese do consumidor adquirente não poder comparecer na data do novo evento, poderá, alternativamente: a) transferir/endossar/repassar o(s) seu(s) ingresso(s) a terceiro(s), sem qualquer custo ou ônus, comprometendo-se as produtoras de eventos a aceitarem os ingressos emitidos em nome de terceiros; b) demonstrar a impossibilidade de comparecimento na data do novo evento, hipótese em que será realizado o reembolso, de acordo com as regras descritas no item 2.2, abaixo.

**Parágrafo Quinto:** Alternativamente ao comparecimento na nova data, poderá o consumidor adquirente optar pela conversão do bilhete de ingresso do evento remarcado em crédito junto à Produtora, utilizando-o noutro evento desta mesma Produtora (desde que o evento seja para acesso ao público em geral), realizado no prazo fixado no item 2.1 deste TAC.

**Parágrafo Sexto:** A utilização do crédito mencionado no parágrafo quinto, acima, não exime o consumidor adquirente de eventual pagamento de diferença de valor quando da utilização do crédito para fins de aquisição de bilhete de ingresso noutro evento, distinto daquele objeto da remarcação, salvo se o consumidor optar, no prazo de 60 (sessenta) dias da celebração do presente acordo, pela troca de seu ingresso em evento cancelado por outro a ser realizado futuramente pelo mesmo produtor, e o preço não for substancialmente mais alto (assim entendida uma diferença de até 10%).

**Parágrafo Sétimo:** Para a hipótese de reembolso, descrita na parte final do Parágrafo Quarto, valerão as regras descritas no item 2.2, abaixo, relativas ao Cancelamento dos Eventos.

## **2.2. REGRAS DE CANCELAMENTO DE EVENTOS E REEMBOLSO**

Para todos os eventos originalmente agendados entre 11/03/2020 e 30/09/2020, e que foram ou venham a ser efetivamente cancelados e/ou não realizados nos prazos previstos no item 2.1 acima, e caso o consumidor não opte pela remarcação gratuita ou mesmo a utilização de crédito para evento futuro, conforme consta da Cláusula 2.1 acima, deverá ocorrer o reembolso dos valores dos bilhetes de ingressos conforme o regramento abaixo:

I - A restituição dos valores pagos será realizada no prazo de 6 (seis) meses a contar da confirmação do cancelamento definitivo, e/ou da não remarcação do evento no prazo previstos no item 2.1, o que ocorrer primeiro, em até 06 (seis) parcelas.

II - A restituição dos valores pagos será feita com o desconto de até 20% (vinte por cento) sobre o valor nominal do bilhete de ingresso pago, como forma de cobrir/compensar as despesas preliminares do produtor, irrecuperáveis quando da remarcação do evento.

III - A restituição dos valores não incluirá eventual “taxa de conveniência” paga pelo consumidor adquirente, visto que não pertence ao produtor do evento.

### **3. CANAIS DE ATENDIMENTO – CANAL TELEFÔNICO E CANAL ONLINE**

As empresas produtoras deverão disponibilizar gratuitamente ao consumidor adquirente canais de atendimento telefônico e *online*, visando sanar todas as suas dúvidas e/ou reclamações.

**Parágrafo único:** As empresas produtoras deverão, também, estarem ativas na plataforma [WWW.consumidor.gov.br](http://WWW.consumidor.gov.br) administrada pela SENACON.

### **4. DIVULGAÇÃO DO TAC**

As Partes comprometem-se a, em até 10 (dez) dias da assinatura do presente Termo, divulgar integralmente os termos do presente TAC, informando a todos os órgãos que constituem o Sistema Brasileiro de Defesa do Consumidor acerca de seu conteúdo.

**Parágrafo primeiro.** A SENACON também deverá orientar todos órgãos mencionados no *caput* que, havendo necessidade de obter maiores informações sobre qualquer das disposições relacionadas direta ou indiretamente ao presente compromisso, prefira a comunicação na forma escrita, por chamada telefônica ou conversa *online*, ao invés de reuniões presenciais.

**Parágrafo segundo:** A SENACON também dará ciência desse termo ao CNJ, a fim de contribuir com a política judiciária de desjudicialização dos conflitos.

### **5. SUSPENSÃO DOS PRAZOS DE APLICAÇÃO DE MULTA POR 180 DIAS**

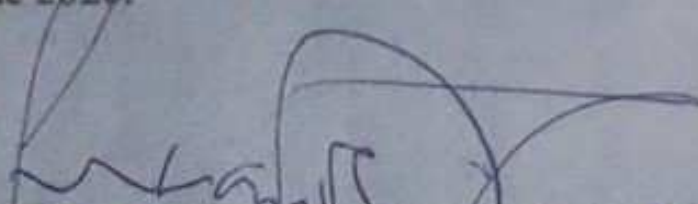
As Partes signatárias convencionam que as empresas associadas à ABRAPE não poderão receber multas da SENACON por eventos relacionados ao coronavírus, por eventos ocorridos no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, prorrogáveis por mais 180 (cento e oitenta) dias, dependendo da situação da pandemia.

### **6. DO DESCUMPRIMENTO**

Em caso de descumprimento do presente TAC, ficam as empresas associadas à ABRAPE obrigadas ao pagamento de multa diária no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) por descumprimento, que será revertida em favor do Fundo Federal de Direitos Difusos, instituído pela Lei nº 9.008/95 e Lei nº 7.347/85.

Por assim haverem convenicionado, assinam o presente Acordo em 04 (quatro) vias de igual teor e para os mesmos efeitos, sendo uma delas depositada para fins de registro e arquivo no 1º Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo/SP, de conformidade com o estatuido pelo parágrafo 1º do art. 107 do CDC.

Brasília/DF, 31 de março de 2020.





---

**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E DA SEGURANÇA PÚBLICA**  
por meio da **SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON**




---

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**



---

**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PROMOTORES DE EVENTOS – ABRAPE**



---

**ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO CONSUMIDOR**  
**INTERVENIENTE**