



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo nº **0112-003.246-1**

Fornecedor: André Luis Silva Paz

EMENTA: Processo Administrativo. Instauração por ato de ofício. Inteligência do art. 33, I do Decreto 2.181/97. Cancelamento de show musical. Fato do serviço e vício de oferta. Show cancelado sem devolução dos ingressos vendidos. Vantagem manifestamente excessiva, aferida através do registro formal dos consumidores lesados. Não cumprimento de oferta prática abusiva atentatória a boa fé. Infração aos art. 14, 20, 30, e 39,V do CDC, e art. 12, III, VI, e IX, e, 13, VI do Decreto 2.181/97. Aplicação de penalidade multa, prevista no art. 56 do CDC.

Vistos etc.,

Trata-se de processo administrativo iniciado através de ato de ofício da autoridade administrativa do Procon, nos termos do art. 33, inciso I, do Decreto Federal nº 2.181/97, em face do fornecedor **André Luis Silva Paz**, inscrito no CNPJ 16.527.910/0001-67, nos autos qualificado, produtor de eventos responsável pelo “Show Munhoz e Mariano” que foi cancelado e causou prejuízo aos consumidores de Itajubá-MG e região.

Após denúncia de consumidores lesados, bem como fatos noticiados pela imprensa escrita e fala local, chegou ao conhecimento do Procon que o show da dupla sertaneja “Munhoz e Mariano”, foi cancelado sem que o responsável providenciasse a devolução dos ingressos vendidos antecipadamente.

Conforme se depreende da leitura do ato de abertura do processo às **fls. 04-05**, foi reconhecida a repercussão coletiva da demanda nos seguintes termos:

“PROCON MUNICIPAL DE ITAJUBÁ-MG, no uso de suas atribuições legais, analisando preliminarmente a fundamentação dos fatos



abaixo descritos e documentos juntados, nos termos do artigo 33, I e 39 do Decreto Federal 2.181/97, neste ato instaura **processo administrativo**:

1- Fatos

Processo Administrativo Coletivo. **Instauração por ato de ofício da autoridade administrativa – art. 33, I, do Decreto Federal nº 2.181/97.** Notícia oriunda dos meios de imprensa e de consumidores lesados. Investigação Preliminar sobre problemas da não devolução dos valores pagos pelos convites do "**Show Munhoz e Mariano**", que foi cancelado, gerando prejuízo aos consumidores de Itajubá e região. Prática em desacordo com a legislação de proteção do consumidor. Repercussão coletiva. Prática abusiva vedada pelo CDC e pelo Decreto 2.181/97 (art. 20 caput e art. 20, § 2º, 30 e 39, V do CDC; art 12, incisos III, VI, e IX, letras "c" e "d", do Decreto 2.181/97). Fato público noticiados pela imprensa local e denúncia apresentada por consumidores através das FA's 0112-003.064-3 e 0112-003.204-8.

Chegou ao conhecimento deste órgão de proteção, através de fatos públicos noticiados pelas rádios e jornais locais e, através de denúncia apresentada no setor de atendimento, oriunda de consumidores prejudicados pelo cancelamento do "**Show Munhoz e Mariano**", que seria realizado no dia 15/08/12, às 21h00 no Parque de Exposições de Itajubá-MG.

Após o cancelamento do show, os consumidores procuraram os pontos de venda autorizados para fins da devolução dos valores pagos. Porém, até a presente data, os produtores responsáveis pelo evento não providenciaram a devida reparação dos consumidores.

Nos termos dos artigos 14 e 20 do CDC, os fornecedores de produtos e serviços são responsáveis objetivamente (independentemente da existência de culpa) e, solidariamente, pela reparação dos danos causados aos consumidores.

2- Dispositivos legais aplicáveis e prática infrativa

Considerando os fatos tal como acima delineados, encontra-se caracterizado violação aos seguintes dispositivos legais: art. 14, 20, e 20 § 2º, 30, e 39, V, da **Lei 8.078/90** (Código de Defesa do Consumidor); e, art. 12, incisos III, VI, e IX, letras "c" e "d" do **Decreto Federal nº 2.181/97**.

3- Documentos juntados para instruir a reclamação

[X] cópia integral do processo de liberação do alvará, com a identificação do responsável pela produção do show."

Regularmente notificado na forma do art. 42 e 44 do Decreto 2181/97 às **fls. 06-v**, o fornecedor **não apresentou defesa**, conforme certidão de fls. 46.

Publicado edital de convocação de consumidores prejudicados às fls. 43-45, foram todos devidamente registrados em autos apartados que seguem em anexo a este auto principal.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o processo atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.



Conforme se depreende da leitura dos autos, a descrição dos fatos relatados, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores** por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

.....

Art. 20. O fornecedor de serviços **responde pelos vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da **disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária**, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a **restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º **São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam**, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

.....

Art. 30. Toda informação ou **publicidade**, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular** ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

.....

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: [\(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994\)](#)

.....

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Decreto nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC):

Art. 12. São consideradas **práticas infrativas**:

.....



III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

....

VI - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**;

....

IX - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço:

.....

c) em **desacordo com as indicações constantes** do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou **mensagem publicitária**, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza;

d) **impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina** ou que lhe diminua o valor;

.....

Art. 13. Serão consideradas, ainda, **práticas infrativas**, na forma dos dispositivos da [Lei nº 8.078, de 1990](#):

.....

VI - **deixar de cumprir a oferta, publicitária** ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciante ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direto;

No caso em tela, os documentos de concessão de alvará de **fls. 09-42**, fornecidos pela Secretaria Municipal de Finanças, comprovam a exaustão, que o responsável pelo show da dupla sertaneja “Munhoz e Mariano”, que ocorreria no Parque de Exposições de Itajubá, no dia 15/08/12 às 19h00, foi o produtor ANDRE LUIS SILVA PAZ CNPJ 16.527.910/0001-67.

Da mesma forma, não há a menor dúvida que o cancelamento do show causou prejuízos a coletividade de consumidores que adquiriram os ingressos de forma antecipada e não tiveram a devolução após o cancelamento.

Assim, estamos diante de infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

Nos termos do Código do Consumidor, o produtor do show, que se enquadra na definição legal de fornecedor (art. 3º CDC) é o responsável legal pelos danos causados aos consumidores, na forma do **art. 14** do CDC que prevê “O



*fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores** por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”.*

No mesmo sentido dispõe art. 20 do CDC que “O *fornecedor de serviços **responde pelos vícios de qualidade** que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da **disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária...**”.*

Esclareço ainda que a produção de um show caracteriza-se legalmente como **oferta** na forma do art. 30 que dispõe que “*Toda informação ou **publicidade**, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, **obriga o fornecedor que a fizer veicular...**”.*

Por seu turno, o art. 20, § 2º do CDC, ainda define como impróprio para o consumo, **os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam,...**”.

Trata-se no caso, do que o Código chama de “**Fato do Serviço**” (art. 14 CDC), que nada mais é que o vício que causa dano a outrem.

No caso dos autos, conforme declinado no raciocínio acima, o vício de qualidade do serviço, qual seja, o cancelamento do show (art. 20, caput, e § 2º), a não devolução dos valores do ingresso (art. 20, II), e o não cumprimento da oferta (art. 30), são vícios (defeitos) que acarretaram danos passíveis de reparação, nos termos do art. 14 do CDC (Fato do Serviço).

Nesse contexto, um show cancelado se caracteriza pelo “não cumprimento de oferta” e “serviço impróprio ao consumo”, por não atingir a legítima expectativa do consumidor.



Da mesma forma, se mostra inadequado ao fim que se destina, uma vez que o consumidor que compra o ingresso para um show, espera se divertir e curtir o momento vendo seu artista de preferência cantando ao vivo.

Não bastasse o cancelamento, que por si só já justificaria reprimenda por afronta as normas de defesa do consumidor (art. 14, 20, e 30 CDC), o fornecedor ainda não providenciou a devolução do dinheiro pago pelos ingressos antecipados.

E nesse sentido cometeu mais duas infrações, primeiro ao não providenciar a “**restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada...**” nos termos do inciso II do art. 20 e, conseqüentemente, ao “**exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva**”, prática vedada pelo no art. 39, V do CDC.

O comportamento do fornecedor é altamente reprovável, e merece censura severa, pois utilizou-se de ampla publicidade local e regional para ofertar aos consumidores show de dupla sertaneja de expressão nacional, porém não disponibilizou o serviço como ofertado e não providenciou a devida reparação aos consumidores.

Trata-se inclusive de comportamento que afronta a **boa fé objetiva**, requisito obrigatório nas relações de consumo, prevista de forma expressa no CDC:

Art. 4º A **Política Nacional das Relações de Consumo** tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, **atendidos os seguintes princípios:** [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

.....

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica [\(art. 170, da](#)



Constituição Federal), sempre com base na **boa-fé** e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

.....

Art. 51. São **nulas de pleno direito**, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

.....

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam **incompatíveis com a boa-fé ou a equidade**;

No mesmo sentido, a lição de RIZZATTO NUNES:

“a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, *grosso modo*, como uma regra de conduta, isto é, o **dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade**, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações do consumo. [.....]

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em **comportamento fiel, leal**. Na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito a outra.”¹

Concluindo, estando caracterizada infração as normas de proteção e defesa do consumidor, são cabíveis as sanções previstas no Código do Consumidor:

Lei 8.078/90 (Código do Consumidor)

.....

Art. 56. As **infrações das normas de defesa do consumidor** ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes **sanções administrativas**, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

.....

Decreto 2.181/97 (Regulamentou o CDC):

.....

Art. 18. A **inobservância das normas contidas na Lei nº 8.078, de 1990**, e das demais normas de defesa do consumidor **constituirá prática infrativa** e sujeitará o fornecedor às **seguintes penalidades**, que poderão ser

¹ Nunes, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor, 4ª Ed. p. 605. São Paulo: Saraiva, 2009.



aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

Assim, em face do exposto, considerando que o processo atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente a infração** na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e **aplico ao infrator pena de multa** prevista no art. 56, inciso I, do CDC, que passo a dosar, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011, esta última, autorizado pelo Decreto Municipal nº 4.292/2011.

Consoante entendimento jurisprudencial, a multa prevista no art. 56 do CDC não visa à reparação do dano individual sofrido pelo consumidor, mas sim à proteção da coletividade e à punição pela infração às normas que tutelam as relações de consumo.

Assim considerado, o valor da multa deve ter o condão de censurar a conduta do fornecedor, para que ele realmente sinta que precisa mudar sua relação com os consumidores e deve fazer isso obedecendo às normas consumeristas.

Observa-se que o poder sancionatório do Estado pressupõe obediência ao princípio da legalidade e a sua *ratio essendi* é desestimular a prática daquelas condutas censuradas pelo CDC.

Nesse contexto, a fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a (1) **gravidade da infração**, (2) **vantagem auferida** e (3) **condição econômica do infrator**.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou os artigos **14, 20, 30, e 39**, V da Lei 8.078/90, e art. **12**, incisos III, VI, c/c inciso IX, alíneas “c” e “d”, e art. **13**, inciso VI do Decreto nº 2.181/97, práticas que se enquadram no “Grupo II”, e “Grupo III”, de gravidade,



conforme previsto no art. 60, inciso II, nº 4 e inciso III nº 19, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando repercussão coletiva do ato, bem como os consumidores que apresentaram registro formal de prejuízo (autos em anexo), considero-a comprovadamente apurada, aplicando o fator “2” de cálculo (art. 62, alínea “b”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando que o fornecedor regularmente notificado (fls. 6-v) não apresentou comprovante de rendimentos, e, tendo em conta as informações do setor de fiscalização do Procon bem como o porte do evento produzido, **arbitro** para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, fixo a **pena base**, (já convertida em reais), no patamar de R\$ 2.690,00 (dois mil seiscentos e noventa reais).

Considerando como **atenuante** a primariedade técnica do infrator (fls. 46), **reduzo** a pena base em 1/6 (um sexto), para o valor de R\$ 2.241,67 (dois mil duzentos e quarenta e um reais e sessenta e sete centavos), tudo conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Considero ainda a presença de **duas agravantes**, a contida no inciso IV, do art. 26, do Decreto 2.181/97, “*deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências*”, e a contida no inciso VI do mesmo artigo, “*ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo*”.

Assim, nos termos do art. 66 da Resolução PGJ nº 11/2011, **acrescento** 2/6 (dois sextos) a pena elevando-a para o valor de R\$ 2.988,89 (dois mil novecentos e oitenta e oito reais e oitenta e nove centavos).



Considerando finalmente que há **concurso de práticas infrativas** (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) **aumento** a pena em mais 2/3 (dois terços), e fixo-a, em **definitivo**, no valor de **R\$ 4.981,48** (quatro mil novecentos e oitenta e um reais e quarenta e oito centavos).

Isso posto, determino:

a) A **intimação** do infrator na forma legal, para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa aplicada**, na data constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo o Infrator juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no **prazo de 10 (dez) dias**, a contar de sua intimação, na forma dos artigos 46, §2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

b) Na ausência de recurso, ou quando interposto, tenha lhe sido negado provimento, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, determino a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

Intime-se. Publique-se. Itajubá-MG, 17 de junho de 2015.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora
acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 30/07/2015.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=4988>

Decisão: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/AndreLuis0112003246-1.pdf>