

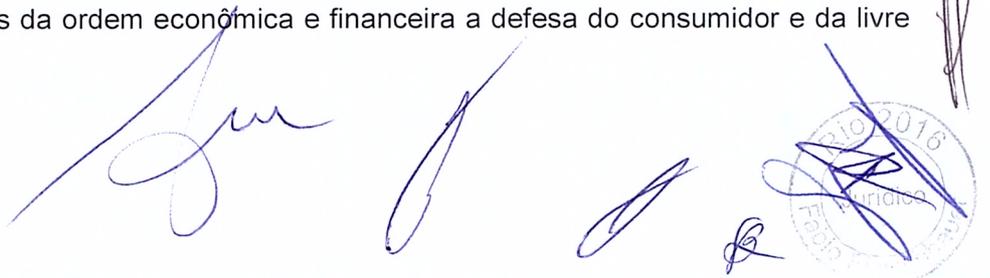
TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, O PROCON CARIOCA, O PROCON DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, O NUDECON - NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, AS COMISSÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA OAB-RJ E DA ALERJ E O COMITÊ ORGANIZADOR DOS JOGOS OLÍMPICOS RIO 2016 PARA ASSEGURAR OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES QUE ADQUIRIRAM SEUS INGRESSOS PREVIAMENTE ÀS ALTERAÇÕES PROCEDIDAS PELO COMITÊ.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, representado pelo Promotor de Justiça Carlos Andresano Moreira, da 3ª **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE DA CAPITAL DO RIO DE JANEIRO**, a **AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PROCON-RJ**, representada por seu Diretor-Presidente, José Geraldo Machado Junior, o **INSTITUTO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CARIOCA**, por meio de seu Presidente, Fábio Sampaio Ferreira, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, representada pelos Defensores Públicos Coordenadores do NUDECON - Núcleo de Defesa do Consumidor -, Patricia Tavares Cardoso Maciel e Eduardo Chow De Martino Tostes, a Comissão de Defesa do Consumidor da **OAB-RJ**, através do Presidente da OAB-RJ, Felipe de Santa Cruz Oliveira Scaletsky, a **Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ**, representada por seu Presidente, Deputado Luiz Martins, e o **COMITÊ ORGANIZADOR DOS JOGOS OLÍMPICOS RIO 2016**, associação civil de direito privado, CNPJ n.º 11.866.015/0001-53, entidade situada à Rua Ulysses Guimarães, n.º 2.016, representada por seu(s) diretores(s) abaixo assinado na forma do seu Estatuto Social, este último na qualidade de compromissário;

CONSIDERANDO que a Constituição da República, no artigo 5º, inciso XXXII ergueu o consumidor à posição de sujeito de direitos merecedor da tutela eficaz do ordenamento jurídico brasileiro;

CONSIDERANDO, ainda, que a referida Constituição da República, no artigo 170, *caput*, prevê como princípios gerais da ordem econômica e financeira a defesa do consumidor e da livre concorrência;



The image shows several handwritten signatures in blue ink. On the right side, there is a circular stamp with the text "Rio 2016" and "Faculdade de Direito" visible, along with a signature over it.

CONSIDERANDO que o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Lei nº 8.078/90 dispõe sobre a Política Nacional das Relações de Consumo, tendo como 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;

CONSIDERANDO que incumbe aos Órgãos de Defesa do Consumidor assegurar o respeito aos direitos dos consumidores, nos termos do artigo 82 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor;

CONSIDERANDO que o compromissário admite ter realizado três tipos de alterações relevantes nas regras de venda e utilização dos ingressos para os Jogos Paralímpicos Rio 2016 que podem impactar os consumidores que já adquiriram seus ingressos, dispondo-se a resguardar adequadamente os direitos destes consumidores perante as alterações procedidas;

CONSIDERANDO que as alterações procedidas pelo compromissário compreendem a extinção dos lugares marcados dentro dos setores, a revisão do preço de alguns ingressos e a alteração de um dos locais de competição;

CONSIDERANDO que o compromissário alega como razões para tais alterações: i) no caso da extinção dos lugares marcados dentro dos setores, a escassez de voluntários para orientar os torcedores e organizar a alocação dos assentos; ii) no caso da revisão do valor dos ingressos, a intenção de permitir o acesso de um maior número de pessoas ao evento; e iii) no caso da alteração do local de competição, a melhor organização do evento e redução de custos.

CONSIDERANDO o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do artigo 4º, I do CDC, bem como o disposto no art. 51, I, II e XIII, do CDC, expressamente resguardando os direitos dos consumidores perante alterações das condições contratadas realizadas pelo fornecedor após a contratação;

CONSIDERANDO que o direito à informação é um direito básico dos consumidores, conforme insculpido no art. 6º, III, do CDC.

CONSIDERANDO que o compromissário afirma que os ingressos, ainda que sem assentos específicos definidos, terão numeração com indicação de setor, área, seção, buscando respeitar o art. 22 do Estatuto do Torcedor e tendo por base especificamente o art. 26 da Lei n. 13.284/2016, que atribui ao Comitê a definição dos critérios de alocação, marcação, remarcação e cancelamento de assentos.

resolvem celebrar o presente Termo de Ajustamento de Conduta, na forma do permissivo contido no art. 5º, §6º, da Lei n. 7.347/85, mediante as seguintes cláusulas e condições.



CLÁUSULA PRIMEIRA: O compromissário reconhece que realizou três tipos de alterações que podem impactar os direitos dos consumidores que já adquiriam seus ingressos para os Jogos Paralímpicos, quais sejam:

I. Extinção dos lugares marcados dentro dos setores, passando os assentos a serem definidos por ordem de chegada, mas mantida a divisão dos setores exatamente como figuravam anteriormente, correspondente a cada ingresso já adquirido (mais perto ou longe da disputa, conforme seu preço);

II. Extinção dos lugares marcados dentro dos setores, passando os assentos a serem definidos por ordem de chegada, acompanhada da alteração na divisão dos setores e da redução do preço dos ingressos;

III. Alteração do local de competição.

CLÁUSULA SEGUNDA: O compromissário assegura que, em qualquer dos casos de alteração mencionados na CLÁUSULA PRIMEIRA (itens I a III), o consumidor que se sentir prejudicado poderá desistir da compra, obtendo o reembolso integral do valor pago pelo ingresso.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Na hipótese de compra de ingresso realizada pela internet, a comunicação da desistência poderá ser feita por preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado pelo compromissário ou por telefone indicado pelo compromissário; em caso de compra nas bilheterias oficiais, a comunicação da desistência deverá ser feita por telefone indicado pelo compromissário.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se a comunicação da desistência for realizada até 48 horas antes da data e horário da sessão de jogo para a qual o ingresso foi adquirido, resta assegurado o reembolso no prazo máximo previsto na CLÁUSULA TERCEIRA, e, nos demais casos, de comunicações recebidas em prazo inferior a 48 horas ou depois da sessão, o reembolso ocorrerá no prazo máximo de 15 dias após o encerramento dos Jogos Paralímpicos, caso os ingressos não tenham sido utilizados, o que será devidamente informado a todos os consumidores.

CLÁUSULA TERCEIRA: O reembolso efetuado pelo compromissário, na hipótese de desistência, ocorrerá no prazo máximo de sete dias úteis, na forma abaixo:

I. Se o pagamento do ingresso tiver sido realizado via cartão de crédito, o compromissário fará o reembolso através da comunicação de estorno ao cartão de crédito utilizado na compra, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir da comunicação da desistência da compra efetuada pelo consumidor, desde que o cartão ainda esteja na validade e não tenha sido cancelado.

II. Se o pagamento do ingresso tiver sido realizado por meio do cartão virtual, o compromissário fará o reembolso mediante depósito na conta bancária indicada pelo comprador, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir do fornecimento dos dados bancários, os quais, preferencialmente, deverão acompanhar a comunicação da desistência, conforme será orientado pelo compromissário.

III. Se o pagamento tiver sido realizado em dinheiro, o compromissário fará o reembolso mediante



The bottom of the page features several handwritten signatures in blue ink. To the right, there is a circular stamp with the text "Rio 2016" at the top, "Tribunal Arbitral Desportivo" in the center, and "Tribunal Arbitral Desportivo" at the bottom. The stamp is partially obscured by a signature.

depósito na conta bancária indicada pelo comprador, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir do fornecimento dos dados bancários, os quais, preferencialmente, deverão acompanhar a comunicação da desistência, conforme será orientado pelo compromissário.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O reembolso será efetuado somente para o titular da compra, ou seja, o comprador original, o qual possui o seu nome impresso no ingresso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese do item I, caso o cartão de crédito utilizado na compra esteja com a validade expirada ou tenha sido cancelado, o prazo de sete dias úteis será contado a partir do fornecimento dos dados bancários pelo consumidor, os quais, preferencialmente, deverão acompanhar a comunicação da desistência, conforme será orientado pelo compromissário.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O compromissário, no prazo de máximo de 24 horas após a assinatura do presente Termo de Ajustamento de Conduta, divulgará a todos os consumidores potencialmente prejudicados pelas alterações mencionadas na CLÁUSULA PRIMEIRA, a listagem integral das alterações procedidas, a possibilidade de desistência, com reembolso integral do valor pago, e o endereço eletrônico para o preenchimento do formulário de desistência, bem como o telefone onde o mesmo direito poderá ser exercido, informando ainda expressamente acerca da regra contida no PARÁGRAFO SEGUNDO DA CLÁUSULA SEGUNDA.

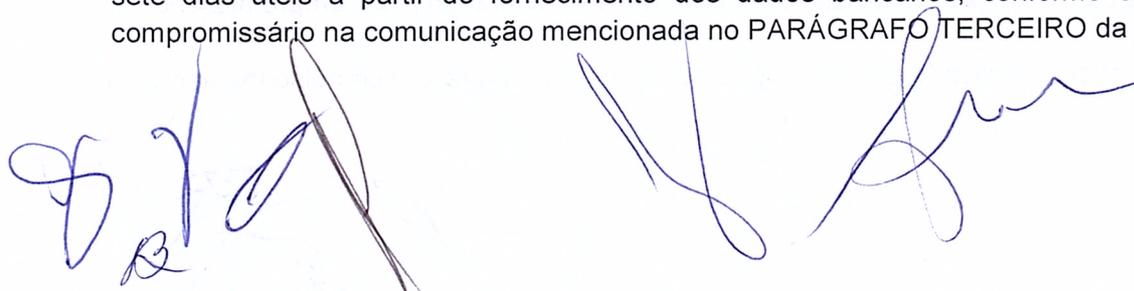
CLÁUSULA QUARTA: Nos casos mencionados no item II da CLÁUSULA PRIMEIRA, em que houve alteração na divisão de setores no local de competição com redução dos preços de venda - extinção de categorias de ingresso de maior preço, o compromissário realizará, a todos os consumidores que pagaram o maior preço, indistintamente, o reembolso do valor correspondente à diferença para o preço atual.

PARÁGRAFO ÚNICO: O reembolso da diferença entre o valor pago a maior, referente à categoria de ingressos extinta, e o valor atual dos ingressos da mesma competição será realizado pelo compromissário a todos os consumidores que se encontrarem nessa situação, sem necessidade de requerimento pelos consumidores.

CLÁUSULA QUINTA: O reembolso efetuado pelo compromissário, na hipótese de restituição da diferença do valor pago a maior por categoria de ingressos que veio a ser extinta, ocorrerá no prazo máximo de sete dias úteis, na forma abaixo:

I. Se o pagamento do ingresso tiver sido realizado via cartão de crédito, o compromissário fará a restituição independentemente de solicitação do consumidor através da comunicação de estorno parcial ao cartão de crédito utilizado na compra, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir da comunicação realizada pelo próprio compromissário na forma do PARÁGRAFO TERCEIRO da presente cláusula, desde que o cartão ainda esteja na validade e não tenha sido cancelado.

II. Se o pagamento do ingresso tiver sido realizado por meio do cartão virtual, o compromissário fará a restituição mediante depósito na conta bancária indicada pelo comprador, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir do fornecimento dos dados bancários, conforme será orientado pelo compromissário na comunicação mencionada no PARÁGRAFO TERCEIRO da presente cláusula.



III. Se o pagamento do ingresso tiver sido realizado em dinheiro, o compromissário fará a restituição mediante depósito na conta bancária indicada pelo comprador, contando-se o prazo de sete dias úteis a partir do fornecimento dos dados bancários, conforme será orientado pelo compromissário na comunicação mencionada no PARÁGRAFO TERCEIRO da presente cláusula.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A restituição será efetuada somente para o titular da compra, ou seja, o comprador original, o qual possui o seu nome impresso no ingresso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese do item I, caso o cartão de crédito utilizado na compra esteja com a validade expirada ou tenha sido cancelado, o prazo de sete dias úteis será contado a partir do fornecimento dos dados bancários pelo consumidor, conforme será orientado pelo compromissário na comunicação mencionada no PARÁGRAFO TERCEIRO da presente cláusula.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O compromissário, no prazo de máximo de 24 horas após a assinatura do presente Termo de Ajustamento de Conduta, divulgará a todos os consumidores afetados pela extinção de categorias de ingressos de maior preço as mudanças procedidas, a nova categoria na qual seu ingresso se enquadra e a garantia da restituição da quantia paga a maior, solicitando, àqueles que realizaram o pagamento em dinheiro ou por meio do cartão virtual e também àqueles cujo cartão de crédito utilizado na compra teve sua validade expirada ou foi cancelado, o envio dos dados bancários da conta onde deseja receber a restituição, por meio eletrônico ou por telefone.

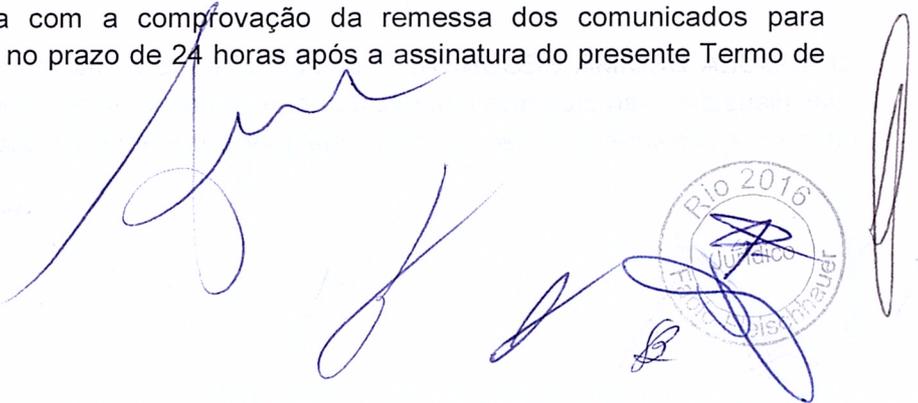
CLÁUSULA SEXTA: O consumidor que receber a restituição da diferença de preços manterá seu ingresso e o direito de assistir à competição, na nova categoria indicada pelo compromissário, que lhe será devidamente informada, sem prejuízo de seu direito de desistir da compra, na forma da CLÁUSULA SEGUNDA, se assim desejar.

CLÁUSULA SÉTIMA: As comunicações previstas no PARÁGRAFO ÚNICO da CLÁUSULA TERCEIRA e no PARÁGRAFO ÚNICO da CLÁUSULA QUINTA poderão ser realizadas em conjunto, desde que mantenham a clareza necessária ao fácil e imediato entendimento por todos os consumidores.

CLÁUSULA OITAVA: Sem prejuízo das comunicações tratadas nas cláusulas anteriores, o compromissário deverá dar a mais ampla divulgação às alterações listadas nos itens I a IV da CLÁUSULA PRIMEIRA, bem como aos direitos de restituição de valores pagos a maior e de desistência da compra.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A divulgação deverá se dar pela via do correio eletrônico a todos os adquirentes de ingressos cadastrados, por mensagem destacada no site de compra e pelo envio de " comunicados para acionamento da imprensa, rádio e TV.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A obrigação de acionamento da imprensa prevista no PARÁGRAFO PRIMEIRO considera-se atendida com a comprovação da remessa dos comunicados para imprensa, rádio e TV, que se dará no prazo de 24 horas após a assinatura do presente Termo de Ajustamento de Conduta.



The bottom of the page features several handwritten signatures in blue ink. On the right side, there is a circular stamp with the text "Rio 2016" at the top and "Tribunal de Justiça" at the bottom. The stamp is partially obscured by a signature and another circular mark.

CLÁUSULA NONA: O compromissário informará aos órgãos de defesa do consumidor compromitentes o número de consumidores afetados por cada uma das alterações (itens I a III, CLÁUSULA PRIMEIRA), no prazo máximo de dez dias úteis contados da assinatura do presente Termo de Ajustamento de Conduta.

CLÁUSULA DÉCIMA: No caso específico da extinção de categorias de ingresso de maior preço (item II, CLÁUSULA PRIMEIRA e CLÁUSULA QUARTA), o compromissário deverá comprovar perante os compromitentes, no prazo máximo de trinta e cinco dias após o encerramento dos Jogos Paralímpicos, a restituição efetiva da diferença de valores entre os ingressos a todos os consumidores afetados, o que se dará através da apresentação dos respectivos comprovantes de comunicação de estorno ou de depósito bancário.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O montante equivalente aos valores não comprovadamente restituídos aos consumidores deverá ser depositado em juízo, à disposição dos interessados.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O depósito previsto no PARÁGRAFO PRIMEIRO deverá ser efetivado em até dez dias úteis após o esgotamento do trintídio seguinte aos Jogos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: O descumprimento pelo compromissário de qualquer das obrigações previstas no presente Termo de Ajustamento de Conduta resultará na incidência de multa.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: No caso de descumprimento das obrigações de fazer indicadas neste Termo de Ajustamento de Conduta, quais sejam, i) disponibilização de formulário eletrônico e telefone para contato, na forma da CLÁUSULA SEGUNDA, PARÁGRAFO ÚNICO; ii) divulgação da listagem integral das alterações procedidas e da possibilidade de desistência, com reembolso integral do valor pago, conforme CLÁUSULA TERCEIRA, PARÁGRAFO TERCEIRO; iii) divulgação a todos os consumidores afetados pela extinção de categorias de ingressos de maior preço acerca das mudanças procedidas, da nova categoria na qual seu ingresso se enquadra e da garantia da restituição da quantia paga a maior, com as solicitações pertinentes para a realização da restituição, na forma da CLÁUSULA QUINTA, PARÁGRAFO TERCEIRO; iv) ampla divulgação, por meio de correio eletrônico, mensagem no site e envio de comunicados à imprensa, rádio e TV, na forma da CLÁUSULA OITAVA, PARÁGRAFO ÚNICO; v) comunicações aos compromitentes, na forma da CLÁUSULAS NONA e DÉCIMA, a multa terá o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) por ocorrência.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A multa, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), será também aplicada caso não seja efetuado o depósito previsto no PARÁGRAFO SEGUNDO DA CLÁUSULA DÉCIMA.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Toda a multa aplicada será revertida na proporção de 50% (cinquenta por cento) em prol do Fundo previsto na Lei 5.302/2011 (Municipal) e 50% (cinquenta por cento) em prol do Fundo previsto na Lei n. 2592/96 (Estadual).

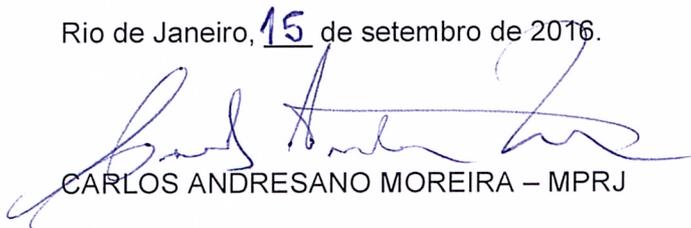
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: O presente Termo de Ajustamento de Conduta, em todas as suas cláusulas, não prejudica o direito de nenhum consumidor de ajuizar ação individual acerca dos fatos nele narrados e/ou requerer em qualquer sede a indenização de prejuízos não alcançados



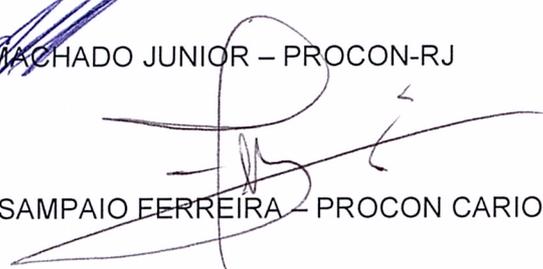
pelo presente, inclusive garantindo-se o disposto no art. 49 da lei nº 8.078/90 caso a desistência do consumidor seja imotivada e se dê dentro do prazo legalmente estabelecido para tanto (sete dias corridos), hipótese esta diversa das tratadas neste presente Termo de Ajustamento de Conduta, mas respeitando-se o previsto no parágrafo único do art. 26 da Lei nº 13.284, de 10 de Maio de 2016.

E por estarem de acordo, firmam o presente em oito vias de igual teor e forma, para todos os fins legais.

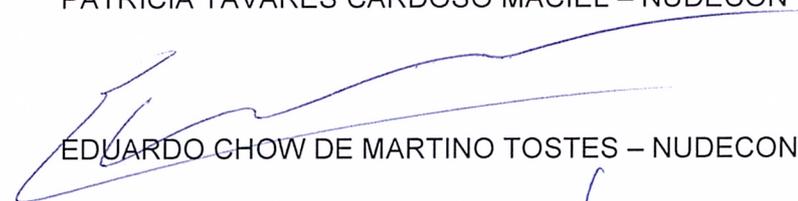
Rio de Janeiro, 15 de setembro de 2016.


CARLOS ANDRESANO MOREIRA – MPRJ

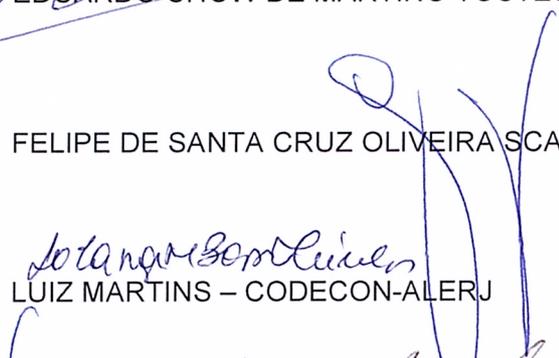

JOSÉ MACHADO JUNIOR – PROCON-RJ

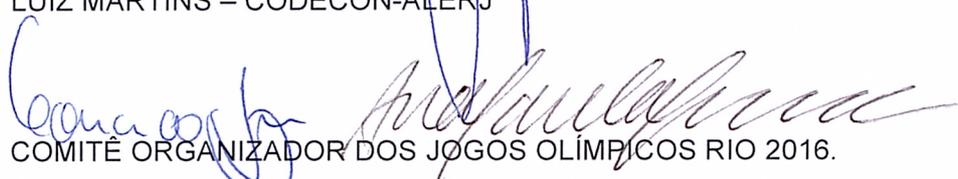

FÁBIO SAMPAIO FERREIRA – PROCON CARIOCA

PATRÍCIA TAVARES CARDOSO MACIEL – NUDECON


EDUARDO CHOW DE MARTINO TOSTES – NUDECON

FELIPE DE SANTA CRUZ OLIVEIRA SCALETSKY – OAB-RJ


LUIZ MARTINS – CODECON-ALERJ


COMITÊ ORGANIZADOR DOS JOGOS OLÍMPICOS RIO 2016.



