



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

TERMO DE COMPROMISSO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O INSTITUTO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO
MARANHÃO – PROCON/MA, A POROROCA
PRODUÇÕES E A BILHETERIA DIGITAL,
VISANDO À RESTITUIÇÃO AOS
CONSUMIDORES DOS VALORES PAGOS
REFERENTE AOS INGRESSOS DO
REVEILLON SUNRISE 2020-2021 E
CONTRIBUIR COM A POLÍTICA DE
DESJUDICIALIZAÇÃO

O INSTITUTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO
MARANHÃO – PROCON/MA, localizado em São Luís, na Avenida Beira Mar, nº 384,
Centro, CEP 65.010-070, neste ato representada pela Presidente do órgão, **Karen Beatriz
Taveira Barros Duarte**, brasileira, portadora do RG nº 021415782002-5, inscrita no CPF Nº
033.945.853-40, doravante denominada **COMPROMITENTE**, a **POROROCA
PRODUÇÕES E EVENTOS LTDA**, entidade de direito privado, e sede na cidade de São
Luís/MA, à Rua Afonso Penas, 112, Centro Histórico, CEP: 65010030, inscrita no CNPJ/MF
sob o nº 17.407.835/0001-63, neste ato representada por seu Gestor **Ricardo Fernandes**, a
GARCIA PRODUÇÕES E EVENTOS EIRELI, entidade de direito privado, e sede na cidade
de São José de Ribamar/MA, à Av. São Paulo, nº 01, Quadra 15, Aracagy, CEP: 65.110-000,
inscrita no CNPJ/MF sob o nº 20.259.195/0001-04, neste ato representada por seu procurador
Francisco de Assis Cavalcante Salazar, brasileiro, inscrito no CPF Nº 049.575.063-88, a
BILHETERIA DIGITAL PROMOÇÃO E ENTRETENIMENTO LTDA, entidade de
direito privado, e sede na cidade de São Paulo/SP, à Rua Helena, 235, 11º andar, sala 553H,
Vila Olímpia, CEP: 04.552-050, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.689.483/0001-53, neste ato
representada por seu Franqueado **Henrique Cohen Feldman**, portador da carteira de identidade
nº. 11.180.513-1, inscrito no CPF/MF sob o nº. 123.173.117-61 e doravante denominadas
COMPROMISSÁRIAS para, na forma do artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85 (Lei da
Ação Civil Pública), com redação dada pelo artigo 113, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção

Avenida Beira-Mar, nº 384, Centro, CEP 65010-070 – São Luís/MA.
Telefone (98) 3261-5118 / asjur@procon.ma.gov.br



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA
e Defesa do Consumidor), celebrarem o presente **TERMO DE COMPROMISSO** à vista do seguinte:

CONSIDERANDO que o art. 5º, inciso XXXII da Constituição Federal impõe que “*o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*” e que o art. 170 determina que “*a ordem*”

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios (...) IV – defesa do consumidor”;

CONSIDERANDO a natureza cogente das normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, de ordem pública e interesse social, na forma do art. 1º da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (Lei Federal nº 8.078/90, art. 4º, III);

CONSIDERANDO o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, na forma do art. 4º, I, da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que é finalidade da Política Nacional das Relações de Consumo, dentre outras, a harmonia nas relações de consumo, devendo haver incentivo quanto aos mecanismos alternativos de solução de conflitos (art. 4º, inciso V, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor), sendo a formalização de acordo como um dos meios apropriados;

CONSIDERANDO a Política das Relações de Consumo no Estado do Maranhão e que constituem objetivos permanentes do Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Maranhão: “*X – fiscalizar a execução das leis de defesa do consumidor e aplicar as respectivas sanções;*” (artigo 4º da Lei nº 10.305, de 04 de setembro de 2015), assim como a proteção dos interesses difusos, coletivos (art. 81, I e II, e 82, inciso III, ambos da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – CDC) e individuais homogêneos (art. 81, III e 82, do CDC);



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 113, que deu nova redação ao art. 5º, §6º da Lei nº 7.347/85, permite que seja tomado por termo de compromisso dos interessados às exigências legais, por meio de Termo e com força de título executivo extrajudicial;

CONSIDERANDO que chegou ao conhecimento deste Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor – PROCON/MA, que o evento, Réveillon Sunrise 2021, não aconteceu em virtude do cancelamento em decorrência de medidas sanitárias restritivas adotadas pelo Poder Público em razão da pandemia;

CONSIDERANDO que houve iniciativa das COMPROMISSÁRIAS em ressarcir os consumidores em relação aos valores pagos pelo evento, conforme divulgação em seus canais oficiais;

CONSIDERANDO o intento das **Compromissárias** em solucionar o problema dos consumidores, realizando a devolução dos ingressos contratados para o referido evento que foi impossibilitado de ocorrer devido a motivo de força maior - medida adota por conta da pandemia da COVID-19;

CONSIDERANDO que as condições e prazos de reembolso previstos no presente Termo de Compromisso serão mais benéficas aos consumidores do que as condições estabelecidas pela lei federal nº 14.046/2020.

Vêm pelo presente ajustar o seguinte:

CLÁUSULA 1ª. A **Compromissária BILHETERIA DIGITAL** compromete-se a efetuar o reembolso integral aos consumidores pelos valores pagos a título de ingressos para o evento Réveillon Sunrise 2020-2021 (excetuando-se os valores a título de taxa de conveniência, conforme autoriza a lei federal nº 14.046/2020. Além disso, é necessário ressaltar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça por meio do julgamento do EDcl no Recurso Especial nº 1.737.428/RS que assegura o direito da comissária a retenção de taxa de conveniência), em prol da harmonização das relações de consumo e com base nos princípios basilares da legislação consumerista, que ocorrerão e serão concluídos nos seguintes prazos: 

Avenida Beira-Mar, nº 384, Centro, CEP 65010-070 – São Luís/MA.
Telefone (98) 3261-5118 / asjur@procon.ma.gov.br



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

LOTE	PRAZO DE REEMBOLSO
1º LOTE	Até a data de 30/07/2021
2º LOTE	Até a data de 30/08/2021
3º LOTE	Até a data de 30/09/2021

CLÁUSULA 2ª. A **Compromissária BILHETERIA DIGITAL** compromete-se a enviar comunicado via e-mail marketing (BD), conforme modelo estipulado no **ANEXO I** deste termo, informando:

a - O hotel Blue Tree está reservado para o Reveillon Sunrise 2021 e as vendas iniciarão em breve;

b - Os clientes que optarem pelo estorno deverão encaminhar e-mail para atendimento@bilheteriadigital.com incluindo no assunto "Reveillon Sunrise" e os dados pessoais no corpo do e-mail (nome, CPF e telefone) até o dia 30/06;

c - Prazo do estorno de cada lote, conforme estabelecido na CLÁUSULA 1ª;

d - Os clientes que não se manifestarem poderão utilizar os ingressos adquiridos em 2020 no evento de 2021, conforme garante a lei federal 14.046/2020

e - A responsabilidade pelo estorno é exclusivamente da Bilheteria Digital, não havendo qualquer relação da produtora com os prazos estabelecidos.

CLÁUSULA 3ª. A **Compromissária POROROCA PRODUÇÕES** compromete-se a realizar comunicado em suas redes sociais, conforme modelo estipulado no **ANEXO II** deste termo, das mesmas informações constantes na CLÁUSULA 2ª;

CLÁUSULA 4ª. A **Compromissária BILHETERIA DIGITAL**, deverá apresentar relatório conclusivo demonstrando a realização dos reembolsos ou conversão em crédito dos consumidores que assim optarem, no prazo de 15 dias após finalizado o prazo de reembolso de cada lote, conforme previsto na CLÁUSULA 1ª.

Parágrafo Primeiro – Apresentado o relatório, o mesmo será apreciado pela Assessoria Jurídica do Órgão, que poderá determinar:

I- o arquivamento dos processos em que restarem comprovada a resolução da

Avenida Beira-Mar, nº 384, Centro, CEP 65010-070 – São Luís/MA.

Telefone (98) 3261-5118 / asjur@procon.ma.gov.br



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

demanda ou cuja as justificativas para o não atendimento sejam consideradas plausíveis;

II- o arquivamento dos processos em que restarem comprovadas as tentativas, pelos mais diversos meios, de solução harmoniosa da demanda;

III - que sejam apresentadas informações adicionais acerca dos casos que julgar necessário;

VI- o regular prosseguimento da análise e possível aplicação de sanção administrativa.

CLÁUSULA 5ª. As **Compromissárias** comprometem-se a, caso o novo evento Réveillon Sunrise 2021-2022 venha também a ser cancelado por conta da pandemia do COVID-19, aos consumidores que tiverem optado por converter o reembolso do Réveillon 2020-2021 em crédito para o Réveillon 2021-2022 a realizar o reembolso desses consumidores até o dia 30 de janeiro de 2022;

CLÁUSULA 6ª. Adimplidas as obrigações, as partes outorgam-se a mais ampla, geral, rasa, irrevogável, irretroatável e irrestrita quitação, para nada mais reclamar, seja a que título for, em juízo ou fora dele, inclusive honorários advocatícios, relativamente ao objetodeste Termo.

CLÁUSULA 7ª. O presente instrumento constitui o único e integral instrumento de acordo entre o **Compromitente** e as **Compromissárias** no tocante às matérias que constituem seu objeto, substituindo e superando, para todos os efeitos, quaisquer outros documentos, memorandos, propostas ou cartas de intenção de qualquer espécie, assinados anteriormente a esta data.

CLÁUSULA 8ª. O presente termo possui validade de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA 9ª. Fica eleito o foro da Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Cidade de São Luís (MA), com renúncia expressa para qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios sobre a questão do objeto deste Termo.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

Pelas partes abaixo subscritas, foi referendado o compromisso celebrado, com base no artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, conferindo-lhe natureza de Título Executivo Extrajudicial. Nada mais havendo, lido e achado conforme, vai este instrumento devidamente assinado e datado em 02 (duas) vias de igual teor.

São Luís/MA, 19 de maio de 2021.

Karen Taveira Barros

KAREN TAVEIRA BARROS BARROS DUARTE
Presidente do Procon Maranhão
Compromitente

RICARDO FERNANDES
POROROCA PRODUÇÕES

Compromissária

DocuSigned by:
Ricardo Fernandes
7FDD5977E13F44C...

HENRIQUE COHEN FELDMAN BILHETERIA DIGITAL
BILHETERIA DIGITAL

Compromissária

DocuSigned by:
Henrique Cohen Feldman
6AAE88315460409...

FRANCISCO DE ASSIS CAVALCANTE SALAZAR
GARCIA PRODUÇÕES E EVENTOS EIRELI

Compromissária

DocuSigned by:
Francisco de Assis Cavalcante Salazar
D3E7E717E83444A...



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

ANEXO I – MODELO INFORMATIVO BILHETERIA DIGITAL

COMUNICADO

"Em diálogo com o PROCON/MA e com as Produtoras Pororoca Produções e Reprise Produções chegamos ao seguinte entendimento:

Aos clientes que adquiriram ingressos para o evento Réveillon Sunrise que ocorreria no dia 31/12/2020 em São Luís-MA, gostaríamos de informar que a Bilheteria Digital é exclusivamente responsável pelos reembolsos, motivo esse pelo qual a Produtora ficou impossibilitada de cumprir o prazo de 120 dias divulgado anteriormente. Imediatamente após o decreto que proibiu a realização de eventos iniciou-se o processo de reembolso, mesmo que a lei Federal nº 14.046 tenha estabelecido prazo maior, até 31 de Dezembro de 2022, devido a 2ª onda de Covid-19 que atingiu o país.

Ainda de acordo com a mesma lei, as empresas intermediadoras de ingressos podem deduzir a taxa de conveniência do valor total a ser reembolsado. Reiteramos, contudo, o compromisso da Bilheteria Digital e Pororoca Produções quanto ao reembolso de todos os clientes ou a garantia de crédito para utilização em outros eventos da plataforma. Para tanto, seguem as orientações:

REEMBOLSO - os clientes que optarem pelo reembolso deverão encaminhar e-mail para atendimento@bilheteriadigital.com, incluindo o assunto "Reembolso Sunrise" e os dados pessoais no corpo do e-mail (nome, CPF e telefone) até o dia 30/06. Os reembolsos serão realizados por lotes, seguindo o cronograma abaixo:

Lote 1 - até 30/07

Lote 2 - até 30/08

Lote 3 e 4 - até 30/09

CRÉDITO - os clientes que optarem pelo crédito poderão utilizar o(s) ingresso(s) no Reveillon Sunrise 2021 (a confirmar) ou demais eventos da plataforma.

A Pororoca Produções está otimista em relação a liberação dos eventos de final de ano, portanto já reservou o Hotel Blue Tree para a organização de um Réveillon épico. Caso o evento não possa ocorrer novamente, por motivo de força maior, os clientes que por hora optarem pelo crédito terão o reembolso realizado até 30/01/2022. 



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

O momento é muito delicado para o setor do entretenimento, por isso algumas solicitações podem demorar um pouco mais que o habitual a serem respondidas. Seguimos convictos que vamos dar a volta por cima e continuaremos garantindo experiências memoráveis junto aos nossos clientes e parceiros. Agradecemos sua compreensão e nos colocamos à disposição nos canais oficiais.

E-mail: atendimento@bilheteriadigital.com

Whatsapp: (61) 99815-7973 (temporário)"

Atenciosamente,

Bilheteria Digital

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the name 'Bil' followed by a stylized flourish.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

ANEXO II – MODELO INFORMATIVO POROROCA PRODUÇÕES

COMUNICADO

"As Produtoras Pororoca Produções e Reprise Produções, em diálogo com o PROCON/MA e com a Bilheteria Digital chegamos, em conjunto, ao seguinte entendimento:

Aos clientes que adquiriram ingressos para o evento Réveillon Sunrise que ocorreria no dia 31/12/2020 em São Luís-MA, gostaríamos de informar que a Bilheteria Digital é exclusivamente responsável pelos reembolsos, motivo esse pelo qual as Produtoras ficaram impossibilitadas de cumprir o prazo de 120 dias divulgado anteriormente. Imediatamente após o decreto que proibiu a realização de eventos iniciou-se o processo de reembolso, mesmo que a lei Federal nº 14.046 tenha estabelecido prazo maior, até 31 de Dezembro de 2022, devido a 2ª onda de Covid-19 que atingiu o país.

Ainda de acordo com a mesma lei, as empresas intermediadoras de ingressos podem deduzir a taxa de conveniência do valor total a ser reembolsado. Reiteramos, contudo, o compromisso da Bilheteria Digital e Pororoca Produções quanto ao reembolso de todos os clientes ou a garantia de crédito para utilização em outros eventos em respeito aos consumidores. Para tanto, seguem as orientações:

REEMBOLSO - os clientes que optarem pelo reembolso deverão encaminhar e-mail para atendimento@bilheteriadigital.com, incluindo o assunto "Reembolso Sunrise" e os dados pessoais no corpo do e-mail (nome, CPF e telefone) até o dia 30/06. Os reembolsos serão realizados por lotes, seguindo o cronograma abaixo:

Lote 1 - até 30/07

Lote 2 - até 30/08

Lote 3 e 4 - até 30/09

CRÉDITO - os clientes que optarem pelo crédito poderão utilizar o(s) ingresso(s) no Réveillon Sunrise 2021 (a confirmar) ou demais eventos da plataforma.

A Pororoca Produções está otimista em relação a liberação dos eventos de final de ano, portanto já reservou o Hotel Blue Tree para a organização de um Réveillon épico. Caso o evento não possa ocorrer novamente, por motivo de força maior, os clientes que por hora optarem pelo crédito terão o reembolso realizado até 30/01/2022.



ESTADO DO MARANHÃO
INSTITUTO DE PROMOÇÃO E DEFESA DO CIDADÃO E CONSUMIDOR DO ESTADO DO MARANHÃO
PROCON/MA

O momento é muito delicado para o setor do entretenimento, por isso algumas solicitações podem demorar um pouco mais que o habitual a serem respondidas. Seguimos convictos que vamos dar a volta por cima e continuaremos garantindo experiências memoráveis junto aos nossos clientes e parceiros. Agradecemos sua compreensão e nos colocamos à disposição nos canais oficiais.

Atenciosamente,

Pororoça e Reprise Produções

A handwritten signature in blue ink, appearing to be the initials 'PB'.