

Poder Judiciário da União

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS 6º
Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0801318-91.2025.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: -----, -----

REQUERIDO: EVENTIM BRASIL SAO PAULO SISTEMAS E SERVICOS DE
INGRESSOS LTDA

SENTENÇA

Relatório dispensado nos termos do art. 38 da L. 9.099/95

DECIDO.

PRELIMINAR:

Verifico que estão presentes todas as condições da ação no que pertine à demanda proposta: há necessidade-utilidade e adequação da providência jurisdicional (interesse de agir), uma vez que a parte autora busca, por meio da ação, a reparação que entende devida, e há pertinência subjetiva das partes com a relação de direito material deduzida em juízo (legitimidade para a causa).

Preliminar de ilegitimidade passiva

Tratando-se de nítida relação de consumo entabulada entre as partes, entende-se que a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, na forma como estipulada pelo Código de Defesa do Consumidor, não está limitada a determinados fornecedores, como ocorre no caso da responsabilidade pelo fato/defeito do produto ou serviço. Todo aquele que tenha participado da cadeia de fornecimento do serviço no mercado de consumo e,

consequentemente, auferido lucro dessa atividade, poderá ser responsabilizado pelo vício do serviço ou produto.

Não prospera, ainda, a alegação de culpa exclusiva de terceiro, pois o fato de terceiro somente é equiparado ao fortuito externo, com a exclusão da responsabilidade, quando não guarda conexão com os riscos da atividade, o que não se verifica no presente feito.

No caso dos autos, a própria requerida afirma que participou do evento como revendedora dos ingressos e consta no próprio ingresso anexado pela autora como uma das responsáveis pelo show, respondendo de forma objetiva por falhas na prestação do serviço e por vícios de informação que induzam o consumidor em erro (arts. 14, 20, 7º par. único e 25 §1º do CDC). A tese de “mera intermediadora” não se sustenta quando o núcleo do litígio versa sobre a informação veiculada pelo próprio sistema/aplicativo e ingresso emitido pela ré, o que caracteriza fortuito interno e não afasta responsabilidade. Rejeito.. Portanto, afasto a preliminar suscitada.

Inépcia da inicial

A petição inicial atende aos requisitos do art. 319 do CPC, expondo os fatos, fundamentos jurídicos e pedidos de forma clara e coerente, além de apresentar documentos comprobatórios. Não há ausência de causa de pedir nem impossibilidade jurídica do pedido. Portanto, rejeito a preliminar.

Ausência de interesse de agir

O interesse processual decorre da necessidade e utilidade da tutela jurisdicional. Os autores demonstraram que não conseguiram usufruir do serviço contratado e não obtiveram solução administrativa eficaz, conforme documentos juntados. Logo, há pretensão resistida e necessidade de intervenção judicial. Assim, rejeito a preliminar.

Incompetência territorial

A competência territorial é adequada, pois a relação é de consumo e, nos termos do art. 101, I, do CDC, o consumidor pode ajuizar a demanda no foro de seu domicílio. Portanto, rejeito a preliminar.

Não havendo outras preliminares a conhecer, passo à análise de mérito.

MÉRITO:

A contratação entre as partes bem como a alteração do horário do evento configuram fatos incontroversos. A questão central para o deslinde do feito resta em aferir se tal modificação unilateral teria configurado falha na prestação dos serviços indicados, suficiente a ensejar a reparação de ordem moral/material pretendida.

Pois bem.

Trata-se de nítida relação de consumo entabulada entre as partes, notadamente fornecedora e consumidor, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º da legislação consumerista, devendo o feito ser julgado à luz do Código de Defesa do Consumidor e legislações análogas aplicáveis à espécie.

A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amolda a demandada, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida, (CDC, art. 14), não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa. Basta a comprovação do liame de causalidade entre o defeito do serviço e o evento danoso experimentado pelo consumidor, cuja

responsabilidade somente poderá ser afastada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (CC, art. 393), inexistência do defeito (CDC, art. 14, § 3º, I) e culpa exclusiva do ofendido e/ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, II).

O dano moral, por sua vez, se relaciona diretamente com os prejuízos relativos a direitos da personalidade, cuja violação afeta diretamente à dignidade do indivíduo e constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória dessa natureza (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).

A questão deduzida nos autos envolve matéria de direito disponível, de modo que cabia à parte autora, nos termos do art. 373, I do CPC, comprovar fato constitutivo de seu direito e, à requerida, insurgir-se especificamente contra a pretensão da demandante, ou seja, apresentar prova de que não houve qualquer falha na prestação dos serviços indicados (art. 373, II do CPC).

----- e ----- propõem ação de indenização em desfavor de EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA, na qual alegam ter adquirido dois ingressos para o show da banda Natiruts, inicialmente previsto para ocorrer em 02/08/2025, na Arena BRB Mané Garrincha (Brasília/DF), e que, por falha informacional da ré, deslocaram-se ao local originalmente indicado sem que o evento ali se realizasse, pois fora transferido para o “Na Praia Festival”, não conseguindo usufruir do espetáculo. Postulam restituição do valor dos ingressos (R\$ 468,00) e compensação por danos morais.

A ré apresentou contestação arguindo preliminares acima rejeitadas e, no mérito, sustentou ser mera intermediadora, ter comunicado previamente a alteração do local do evento, inclusive com janela para cancelamento (17 a 25/07/2025), pugnando pela improcedência dos pedidos e pela não inversão do ônus da prova.

Considerando a hipossuficiência técnica/informacional dos autores e a verossimilhança da alegação de falha informacional no aplicativo/ingresso, decreto a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), sem prejuízo da prova já produzida.

É incontroverso que o evento sofreu alteração de local. A ré alega ter comunicado por e-mail (17/07/2025) e disponibilizado janela para cancelamento (17 a 25/07/2025), juntando comunicado oficial (Id 257887642) e contestação (Id 257887639), porém, não está demonstrada a existência de amplo aviso e com a devida antecedência. Já os autores demonstram que, no próprio aplicativo/ingresso, constavam as informações originais até o dia do show, tendo se dirigido à Arena BRB Mané Garrincha — local no qual não ocorreu o evento —, o que redundou na perda integral do serviço contratado. O comprovante de pagamento (Id 253189787) e o comprovante de deslocamento (corrida Uber – Id 258294781) corroboram o nexo causal.

Com efeito, em serviços digitais de ticketing, o documento de acesso (ingresso/QR no app) é o canal determinante de informação ao consumidor, especialmente na data do evento. A contradição entre comunicado genérico e o ingresso/aplicativo com informação desatualizada configura vício informacional e falha na prestação do serviço (arts. 6º, III; 31; 20 e 14 do CDC), de natureza interna à atividade da ré, atraindo sua responsabilidade objetiva.

Neste cenário, frustrado o objeto do contrato por falha da fornecedora, impõe-se a restituição integral do preço dos ingressos (R\$ 468,00), com correção monetária desde o desembolso (Id 253189787) e juros de mora a partir da citação.

Em relação aos alegados danos morais, tenho que a situação ultrapassa o mero aborrecimento. Trata-se de perda definitiva de espetáculo de forte apelo emocional (turnê de despedida), com deslocamento ao local errado em razão de informação inconsistente no canal oficial de acesso. A frustração intensa, o desgaste e a angústia causados por falha informacional sistêmica do fornecedor configuram dano moral indenizável, que deve ser arbitrado com moderação e função pedagógica, evitando enriquecimento sem causa. À luz das circunstâncias (falha informacional atribuível à ré; perda integral do evento; ônus e transtornos dos autores, fixo os danos morais em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cada autor(a), valor adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade (art. 944 do CC).

DISPOSITIVO:

Ante o exposto, **REJEITO** todas as preliminares arguidas e, no mérito, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos, para:

1) Condenar a ré EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA a restituir aos autores a quantia de R\$ 468,00 (quatrocentos e sessenta e oito reais), a título de danos materiais, com correção monetária desde o pagamento (Id 253189787 - 26/05/2025) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (21/10/2025);

2) Condenar a ré ao pagamento de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) para cada autor(a), a título de danos morais, com correção monetária e juros de mora de 1% a.m a partir desta sentença.

Por conseguinte, resolvo o mérito da lide com base no art. 487, inc. I, do Novo Código de Processo Civil.

Sem custas e sem honorários (art. 55 da Lei n. 9.099/95).

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.

Oportunamente e, nada sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se os autos com as cautelas de estilo.

[assinado digitalmente]

JÚLIO CÉSAR LÉRIAS RIBEIRO

Juiz de Direito

Assinado eletronicamente por: JULIO CESAR LERIAS RIBEIRO

12/01/2026 15:33:58 <https://pje.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento: 261768164



260112153358129000002374

IMPRIMIR

GERAR PDF