



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000001883

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000351-78.2024.8.26.0142, da Comarca de Colina, em que é apelante EMPRESA BRASILEIRA DE COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS S.A, é apelado DIONE APARECIDO FRANCISCO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente sem voto), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1000351-78.2024.8.26.0142

Apelante: Empresa Brasileira de Comercialização de Ingressos S.A.

(Revel)

Apelada: Dione Aparecido Francisco dos Santos

Comarca: Colina

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE SHOW DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19. Ausência de remarcação do evento adiado. Procedimentos de troca ou reembolso que nunca foram facultados à autora. Inexistência de motivo a obstar o reembolso de valores pagos. Ré, intermediadora de venda de ingressos, que se insere na cadeia de fornecedores, o que implica solidariedade quanto à responsabilidade pelos danos suportados pela autora. Incontroversa retirada do ar pela ré de seu aplicativo móvel e site na internet. Má-fé demonstrada, especialmente diante da revelia da ré. Cabível reparação por danos morais. Sentença de procedência, mantida. Recurso desprovido.

Voto nº 30.781

Trata-se de sentença prolatada pelo MM Juiz de Direito, Dr. Fauler Felix de Avila, que julgou procedente a “ação de restituição de valores e indenização por danos morais”, proposta por **DIONE APARECIDO FRANCISCO DOS SANTOS** em face de

EMPRESA BRASILEIRA DE COMERCIALIZAÇÃO DE INGRESSOS S.A., para condenar a requerida à restituição da quantia de R\$240,00, em favor do requerente, com correção monetária desde a data do desembolso e juros legais a partir da citação, bem como ao pagamento de compensação por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), quantia que deverá ser corrigida pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, desde a data da presente sentença, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação. Ante a sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários do patrono do demandante, cujo montante foi arbitrado, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), com fundamento no art. 85, §8º, do Código de Processo Civil.

A ré apela (fls. 143/153), aduzindo que o cancelamento do evento, em decorrência da pandemia de Covid-19, foi alheio à sua vontade, o que se caracteriza como excludente de responsabilidade. Afirma que o serviço foi prestado de forma completa e integral, sem quaisquer falhas, haja vista ter, como intermediadora, gerenciado as vendas de ingresso nos termos e condições definidas pelo organizador do evento. Entende que competia à produtora do evento exclusivamente definir os procedimentos de reembolso e remarcação. Ressalta que os valores de aquisição dos ingressos foram repassados à produtora, responsável por gerir os eventos que ela própria conduz. Invoca o art. 5º, da Lei nº 14.046/2020, em seu favor, destacando ter comunicado aos clientes o cancelamento do *show* e os trâmites para obtenção de crédito. Insurge-se contra a ocorrência de danos morais, por ausência de aviltamento de direito da personalidade.

Contrarrazões às fls. 159/162.

É o relatório.

É incontroverso que a parte autora adquiriu junto à ré ingresso para apresentação musical da banda norte-americana “The Offspring”, marcada para 19/03/2020, pelo valor de R\$240,00. Ocorre que tal evento não se realizou por força das medidas sanitárias impostas pelo Poder Público em função da pandemia de Covid-19.

Não há dúvidas de que nunca houve a remarcação daquele *show* que havia sido então adiado, ao passo que os procedimentos de troca ou reembolso tampouco lhe foram facultados.

Em razão disso, correta se afigura a condenação da ré no reembolso dos valores pagos pela consumidora, inexistindo qualquer motivo que obstasse tal pleito, inclusive porque a ré se insere na cadeia de fornecedores, o que implica sua solidariedade quanto à responsabilidade pelos danos suportados pela autora.

No mais, ausente impugnação específica na origem, ante a revelia decretada, a ré agiu de má-fé de modo a se esquivar de suas responsabilidades, retirando dos consumidores o acesso a seu sistema, retirando do ar seu aplicativo móvel e *site* na *internet*.

Com isso, fica afastada a hipótese de não ser

cabível reparação por danos morais neste caso em função especificamente da previsão do art. 5º, da Lei nº 14.046/2020.

Quanto à sua configuração, o completo descaso da ré com os consumidores a respeito da questão, gerando angústia em seus clientes o fato de ter retirado do ar seu *site* e aplicativo móvel, perdurando a situação por 4 (anos) sem solução, decerto produziu danos extrapatrimoniais na autora, inclusive em função do tempo útil perdido para resolução do problema, vendo-se desassossegada por longo período.

E o valor indenizatório correlato se encontra adequado diante das peculiaridades do caso, em acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade em referência ao caráter pedagógico da condenação.

Assim, a r. sentença deverá ser mantida por seus próprios e mais estes fundamentos.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, ficando majorados os honorários advocatícios ao total de R\$1.800,00, nos termos do §11, do art. 85, do CPC.

Maria de Lourdes Lopez Gil

Relatora