



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000296120

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002695-64.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante/apelada T4F ENTRETENIMENTO S.A., são apelados/apelantes LETÍCIA LOPES OLIVEIRA e MARINA CÂNDIDO TEIXEIRA.

ACORDAM, em 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento em parte ao recurso das autoras. V. U.", de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), J.B. PAULA LIMA E ANDRADE NETO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CLAUDIA MENGE

Relatora

assinatura eletrônica

Apelação nº 1002695-64.2024.8.26.0196

Relatora: CLAUDIA MENGE

Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado

Apelantes/Apelados: T4F ENTRETENIMENTO S/A, LETÍCIA LOPES OLIVEIRA e MARINA CÂNDIDO TEIXEIRA

Ação: Condenatória de indenização por danos materiais e morais

Comarca: Franca - 5ª Vara Cível

Juiz prolator: Rodrigo Miguel Ferrari

Voto nº 7.676

RECURSOS DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação condenatória de indenização por danos materiais e morais. Suposta falha na prestação de serviços. Cancelamento de espetáculo a poucos minutos do início. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes.

- Relação de consumo. Aplicável o Código de Defesa do Consumidor com inversão do ônus probatório. Autoras que trouxeram documentos comprobatórios de compra de ingressos e despesas inesperadas em razão do cancelamento do espetáculo. Evento climático já conhecido da ré. Cancelamento a poucos minutos do início, com exposição desnecessária do público a situação climática extrema. Falha na prestação de serviços.

- Danos materiais. Despesas com locomoção dia do espetáculo cancelado. Alimentação no dia subsequente. Recibos, comprovantes de reserva e pagamento. Suficiência. Pequenos gastos cujo

pagamento é feito informalmente.

- Danos morais. Exposição desnecessária à situação climática severa e cancelamento repentino com necessidade de imprevista hospedagem. Afronta a direitos de personalidade, nos predicados de integridade física, saúde e dignidade. Majoração da indenização de R\$ 5.000,00 para R\$ 8.000,00 para cada autora, valor adequado, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, bem como as peculiaridades do caso. Correção monetária a partir da sentença e juros de mora desde a citação.

RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

RECURSO DAS AUTORAS PROVIDO EM PARTE.

I. Relatório

Trata-se de RECURSOS DE APELAÇÃO interpostos contra a r. sentença de fls. 114/121, de relatório adotado, de parcial procedência da **AÇÃO CONDENATÓRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** promovida por **LETÍCIA LOPES OLIVEIRA e MARINA CÂNDIDO TEIXEIRA** contra **T4F ENTRETENIMENTO S/A**.

Em razões recursais (fls. 137/163), a ré defende a ausência de ato ilícito, uma vez que o cancelamento do espetáculo ocorreu em razão de fortuito externo. Argumenta que a previsão meteorológica “não é uma ciência exata” e “o risco de tempestade firmou-se com alta probabilidade de raios e risco à

incolumidade dos presentes” no dia do evento, em 18/11/2023, o que a obrigou a “medidas extraordinárias”, como o adiamento do espetáculo para 20/11/2023; que o adiamento é “decorrente de força maior” e que “informou publicamente o adiamento quando estava munida de informações completas e claras para transmitir ao público”; que se trata de “fato natural extremo” que não configura “situação evitável e previsível”; que os serviços postos à disposição dos consumidores não foram deficientes e que observou todas as normas aplicáveis; que não é responsável por despesas extras e indiretas das autoras, como hospedagem, alimentação e transporte, as quais não foram comprovadas; que reservas de ônibus e recibos de Uber e alimentação não comprovam o pagamento desses serviços pelas autoras e que não foi comprovada a titularidade do cartão de crédito nem o suposto gasto de R\$ 80,00 com transporte; que não há danos morais e, a título subsidiário, que o valor fixado a título de indenização é excessivo.

As autoras, por sua vez (fls. 169/185), pedem a majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais, porque foram expostas a “situação desumana”, com altíssimas temperaturas e cancelamento do espetáculo trinta minutos antes de seu início.

Recursos tempestivos, preparado apenas o da ré, porque as autoras são beneficiárias da justiça gratuita (fls. 164/165 e 45), e respondidos (fls. 187/196 e 197/214).

II. Fundamentação

II.1. Consta dos autos que as autoras adquiriram ingressos para o espetáculo *The Eras Tour* da cantora Taylor Swift, a ser realizado em 18/11/2023, no Rio de Janeiro/RJ. Segundo relato inaugural, após longas horas de espera sob forte calor e sem estrutura de proteção do público, meia hora antes do horário prevista para início, o evento foi adiado para 20/11/2023. Afirmam que essa conduta deu causa a prejuízos materiais com locomoção e alimentação não esperadas, bem como abalo moral resultante de todo o transtorno, em particular das condições climáticas e de desconforto a que foram expostas. Daí o ajuizamento desta demanda em busca da condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Na origem, foi proclamada a parcial procedência da demanda e contra esse resultado se insurgem as partes.

II.2. Gira a controvérsia em torno da responsabilidade civil da ré por falha na prestação de serviços, consistente no cancelamento de espetáculo artístico musical poucos minutos antes do horário previsto para realização.

Dispõe o *caput* do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor que “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”.

O caso em análise se enquadra nessa previsão legal, na categoria de fato do serviço e a responsabilidade que pesa

sobre a apelante é objetiva, independe de consideração a aspecto anímico de conduta e, no âmbito das relações de consumo, se manifesta pela existência de nexo de causalidade entre o dano e a atividade dos fornecedores.

O evento descrito se qualifica como fato do serviço, caracterizado por defeito, assim definido no art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

"O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido".

Por isso mesmo, era da ré o ônus probatório do fundamento de resistência no sentido de que os serviços foram prestados de forma segura e regular, sem defeitos, por força de expressa previsão legal art. 14, § 3º, do referido diploma -, e deve incidir sobre as excludentes de ilicitude ali contempladas - caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Nesse sentido, a fornecedora só não estará obrigada a reparar os danos experimentados pelo consumidor, se comprovar que não houve defeito no serviço prestado, que os danos decorreram de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro ou que houve rompimento do nexo de causalidade por força maior.

É válido destacar que se trata de inversão do ônus probatório *ope legis*, por força de lei. Como consequência,

funciona como regra de julgamento e não de instrução, destinada que é a embasar a valoração do conjunto probatório. A esse respeito, é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, de que é exemplo o julgamento do AgInt nos EDcl no AREsp 1467537/SP.

II.3. Nesse contexto, a inicial veio acompanhada de cópia dos ingressos, reserva de estadia e recibos de pagamento de transporte e alimentação (fls. 28/44) que guardam relação com os fatos narrados e são compatíveis com os danos alegados.

A ré, por sua vez, para defender o adiamento do espetáculo trinta minutos antes do horário previsto para início, argumentou que o fez em razão de risco de tempestade que foi confirmado apenas naquele momento. O argumento não se sustenta em mínima prova. As condições meteorológicas da cidade em que o evento deveria se realizar já eram há muito conhecidas da ré, tanto assim que diversos foram os alertas emitidos pelos órgãos públicos e divulgados pela imprensa acerca da forte onda de calor que assolaria a região e o incremento do risco de tempestades. Mais ainda, no dia anterior, 17/11/2023, data do primeiro espetáculo, diversos foram os eventos adversos relatados por consumidores durante a espera pela abertura dos portões, como desmaios, náuseas, desidratação profunda. Até mesmo um óbito por parada cardiorrespiratória foi então registrado em razão da elevadíssima temperatura. Diante de quadro de especial gravidade, a justa expectativa com relação às providências a serem adotadas pela ré, que há décadas atua nessa atividade, como ressalta em sua contestação, deveria ser de cautela e cuidado devotado ao público. Contudo, o que se viu no dia seguinte foi

a adoção de postura semelhante, de exposição do público - e especificamente das autoras - mais uma vez a situação extrema e ecancelamento a poucos minutos do início do evento musical.

Embora previsões meteorológicas se sujeitem a alguma margem de erro, é certo que os elementos de risco do evento climático extremo já eram bem conhecidos pela ré desde, no mínimo, o dia anterior e deveriam ter sido levados em conta. É importante frisar que o defeito na prestação de serviços não consiste no cancelamento do espetáculo, mas sim na opção por fazê-lo a poucos minutos do início, o que obrigou todos os detentores de ingresso a se dirigirem ao local, com exposição desnecessária a situação extrema. A situação revela descuido inequívoco da ré e caracteriza inegável ato ilícito.

A propósito:

“APELAÇÕES - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – EVENTO MUSICAL - Relação de consumo - Inexecução do objeto do contrato - Show da cantora Taylor Swift, em sua turnê "The Eras Tour", no Rio de Janeiro/RJ - Cancelamento de apresentação minutos antes do seu início - Sentença de parcial procedência - Apelação de ambas as partes - Responsabilidade objetiva do fornecedor - Inteligência do artigo 14 e § 3º do Código de Defesa do Consumidor - Prejuízo material demonstrado - Aquisição de ingresso para show, passagens aéreas, locomoção na cidade do Rio de Janeiro e hospedagem apenas para comparecimento ao show organizado pela ré – Evento cancelado – Dever de ressarcimento dos prejuízos materiais experimentados – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça - Indenização por dano moral – Abalo moral verificado -

Participação no evento que representava às autoras 'realização de um sonho' - Recurso da ré não provido e recurso das autoras provido".
(TJSP; Apelação Cível 1041353-57.2024.8.26.0100; Rel. Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; j. 12/12/2024).

II.4. Cabe destacar que, entre os prejuízos cuja reparação pretendem as autoras não se incluem valores relacionados a hospedagem, porque, como constou da petição inicial, as autoras foram recebidas por terceiros de forma graciosa até o novo dia do evento. Já os gastos com o transporte de retorno para sua residência que deixaram de fazer em razão do adiamento (R\$ 424,42) e de deslocamento dentro da cidade nesse dia (R\$ 134,97) estão comprovados a fls. 35, 38, 41 e 43/44. A despesa com alimentação, de seu turno, está bem demonstrada pelo documento de fl. 42.

Exigir que as autoras comprovassem titularidade do cartão de crédito ou juntassem extratos de movimentação bancária para demonstrar pagamentos, sem afirmar que não foram feitos, é postura incompatível com a lealdade processual. Tais provas são desnecessárias ante a ausência de questionamento de sua realização e da compatibilidade dos valores com as atividades. Mais ainda, por se tratar de gastos de pequeno valor, em situações informais, essas provas iniciais são suficientes e adequadas.

Em resumo, demonstrados os danos materiais, está a ré obrigada a repará-los, com correção monetária desde os desembolsos e juros de mora desde a citação.

II.5. O evento gerou consequências de envergadura suficiente para causar prejuízo ao patrimônio subjetivo

das promoventes, porque caracterizaram interferência na esfera da dignidade, da honra, da integridade física e da segurança. São danos que se evidenciam *in re ipsa*, ou seja, "*a prova efetiva do dano pode ser afastada porque qualquer homem médio que tivesse passado pela situação da vítima do dano teria experimentado as mesmas sensações (a mesma dor, o mesmo sofrimento)*" (Luiz Rodrigues Wambier e Tereza Arruda Alvim Wambier "A prova do dano moral da pessoa jurídica", Revista Jurídica, Porto Alegre, Notadez, número 317, ano 52, pag. 7/13). A fixação do valor da indenização, todavia, não observou patamar adequado, porque o valor estabelecido na origem (R\$ 5.000,00, para cada autora) não se amolda às peculiaridades do caso e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Assim, em atenção à natureza e à extensão dos danos, bem como em observância ao entendimento desta C. 32ª Câmara, a indenização por danos morais fica majorada para R\$ 8.000,00 (oito mil reais), para cada uma das autoras, com atualização monetária desde a data da sentença, valor hábil a, de um lado, trazer satisfação financeira reparadora da lesão, sem proporcionar, em contrapartida, enriquecimento injustificado, e, de outro, servir como desestímulo a novas condutas assemelhadas pela ré.

A correção monetária incidirá desde a data da prolação da sentença e os juros de mora, de 1% ao mês, desde a citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a quantia devida será atualizada pela variação do IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescida de juros de mora, na forma do art. 406, § 1º, também do Código Civil (SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em suma, é caso de dar provimento em parte ao recurso das autoras e majorar o *quantum* indenizatório ao patamar de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada uma delas e de negar provimento ao recurso da ré. O novo desfecho não autoriza modificar a disciplina estabelecida na origem para as verbas de sucumbência, que fica mantida.

Por fim, não há majoração dos honorários, porque já arbitrados no máximo legal.

III. Conclusão

Ante os fundamentos expostos, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso das autoras.

CLAUDIA MENGE
Relatora