

# Ingresso.com deve indenizar cliente por fraude no Rock in Rio

01/11/2022

Devido à falha na prestação dos serviços, o 3º Juizado Especial Cível do Rio de Janeiro condenou a bilheteria online Ingresso.com a indenizar em R\$ 2 mil um consumidor vítima de fraude na compra de ingressos para o festival de música Rock in Rio deste ano.

## Divulgação/Approach



Problema na compra dos ingressos fez com que autor se atrasasse para o festival

Em abril, o advogado **Gabriel de Britto Silva**, do escritório RBLR Advogados, autor da ação em causa própria, comprou dois ingressos para o dia 8/9, quando a atração principal seria a banda norte-americana Guns N' Roses.

No dia 7/9, o consumidor tentou baixar os ingressos no site e no aplicativo da ré, na intenção de incluir seu nome e transferir um deles para sua namorada. Porém, não conseguiu acesso à sua conta.

Ele então percebeu que, no dia anterior, a Ingresso.com havia lhe enviado um e-mail, informando a transferência dos bilhetes para um destinatário desconhecido.

Britto Silva reclamou o ocorrido à plataforma e obteve retorno no dia seguinte. Como pedido pela empresa, o advogado fez um boletim de ocorrência.

Ele recebeu novos ingressos por volta das 15h do dia 8/9. Com isso, conseguiu chegar ao evento somente depois das 17h. Os shows do festival tiveram início às 14h.

A juíza Mônica Ribeiro Teixeira considerou a necessidade de reparação por danos morais, "vez que terceiros tiveram acesso ao site, no login e senha do autor, encaminhando os ingressos por ele comprados para outrem".

Ao fixar a indenização, a magistrada levou em conta que a ré resolveu o problema "em espaço de tempo bastante razoável e a contento para o autor".

O advogado também solicitava a devolução de 50% do valor dos ingressos, mas o pedido foi negado. Mônica calculou que, apesar do atraso, o cliente poderia ter assistido a 20 dos 29 shows do Rock in Rio na data comprada. Além disso, as atrações do palco principal começaram apenas às 18h.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 0843313-04.2022.8.19.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-nov-01/ingressocom-indenizar-cliente-fraude-rock-in-rio/>