

Plataforma é condenada por falha em sistema de venda de ingressos

01/04/2023

Reconhece-se o dano moral quando há negligência na prestação de serviço ou fornecimento de produto. E o consumidor tem direito a reparação quando se identifica nexo de causalidade entre seu sofrimento e essa negligência. Seguindo esse entendimento, a juíza Cíntia Fonseca Nunes Junqueira de Moraes, da 1ª Unidade Jurisdicional do 1º Juizado Especial de Uberaba (MG), condenou uma plataforma *online* de venda de ingressos por falha na prestação de serviço ao ser constatado erro sistêmico em seu site.

valeriia/freepik



valeriia/freepik Consumidor tentou finalizar a compra cinco vezes, sempre sem sucesso

Na ação, **Raylson Costa**, advogado que atuou em causa própria, relatou que, às 14h de 29 de janeiro deste ano, acessou o site da IngressoLive para comprar um bilhete de primeiro lote para um show. Ele contou que ficou aguardando na lista de espera durante todo o período da manhã.

O consumidor relatou que, ao entrar no site, conseguiu selecionar o pacote no valor do primeiro lote, mas, após preencher todos os dados para a compra e concluir a operação, surgiu um erro no sistema. Ele persistiu na finalização da compra cinco vezes, sempre sem sucesso.

Ele relatou que entrou em contato com a empresa por meio das redes sociais para informar o problema. A ré, por sua vez, afirmou que o cliente teria apenas sete minutos para finalizar a compra e, posteriormente, em caso de insucesso, deveria fazer uma nova compra no lote posterior.

A IngressoLive alegou também que o autor descumpriu os termos de uso da plataforma. Ela declarou que prestou o auxílio necessário ao consumidor, de maneira que a aquisição do ingresso não foi feita apenas em decorrência do lapso temporal estipulado para conclusão da compra.

Esse argumento, no entanto, não convenceu a magistrada.

"Em análise ao conjunto probatório carreado aos autos, lastreado, fundamentalmente, em prova documental, verifico que, de fato, o autor aguardou na fila conforme determinado pela promotora de eventos através das redes sociais, selecionou o pacote de festas ainda no primeiro lote e, posteriormente, ao tentar efetivar a aquisição do produto, o site da ré apresentou falha sistêmica, o que restou comprovado por meio dos vídeos realizados no momento da compra, conversas com a ré e publicações de outros consumidores que verificaram os mesmos problemas."

Segundo a juíza, o cliente teve apenas dois minutos para concluir a compra. "Verifico que no vídeo disponibilizado aos autos, o autor possuía o tempo de quase 02 (dois) minutos para conclusão da compra, de modo que o insucesso não



decorreu do lapso temporal, mas, sim, conforme já exposto, da falha na prestação de serviços por parte da ré que não forneceu plataforma apta a comportar a multiplicidade de acessos simultâneos."

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 5002393-98.2023.8.13.0701

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-abr-01/plataforma-condenada-falha-sistema-venda-ingressos-2/>