

# TJ-RJ confirma indenização por fraude em ingresso do Rock in Rio

03/02/2023

Devido à falha na prestação dos serviços, a 5ª Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro manteve uma **sentença** que 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.

Alexandre Macieira/ Riotur



Problema na compra dos ingressos fez com que autor se atrasasse para o festival <sup>Alexandre Macieira/ Riotur</sup>

Em abril do ano passado, o advogado **Gabriel de Britto Silva**, do escritório RBLR Advogados, comprou dois ingressos para o dia 8 de setembro, quando a atração principal seria a banda americana Guns N' Roses. No dia anterior ao do show, ele tentou baixar os bilhetes no site e no aplicativo da ré, mas não conseguiu acesso à sua conta.

Britto Silva, então, percebeu que um dia antes a Ingresso.com havia lhe enviado um e-mail informando a transferência dos bilhetes para um destinatário desconhecido.

Ele reclamou do ocorrido à plataforma e recebeu novos ingressos por volta das 15h do dia 8. Com isso, conseguiu entrar no evento apenas depois das 17h, mais de três horas depois do início da programação.

Assim, o advogado, que é especializado em Direito do Consumidor, ajuizou a ação em causa própria, buscando reparação pelo ocorrido. No final de outubro, o 3º Juizado Especial Cível do Rio de Janeiro acatou o pedido de indenização por danos morais.

A Ingresso.com recorreu da decisão. A empresa sustenta que a falha de segurança que resultou na fraude não foi cometida por ela.

"A Ingresso.com esclarece que não houve falha de segurança, considerando que os terceiros que acessaram indevidamente a conta do autor o fizeram através de acesso ao provedor de e-mail do demandante, promovendo a alteração de senha, só possibilitada em razão da fragilidade do provedor de e-mails, que permitiu o acesso. É de se esclarecer ainda que a Ingresso.com dispõe de diversos certificados de segurança, não armazenando quaisquer informações relativas à senha de acesso em seus servidores. Ou seja, beira a impossibilidade o acesso indevido de terceiros à conta do autor em razão de suposta fragilidade na segurança do site, a qual, diga-se de passagem, sequer restou minimamente demonstrada."

Ainda assim, o colegiado do TJ-RJ manteve a decisão de primeira instância pelos seus próprios fundamentos. Entre as justificativas estava o fato de que "terceiros tiveram acesso ao site, no login e senha do autor, encaminhando os ingressos por ele comprados para outrem".

**Clique [aqui](#) para ler a súmula de julgamento  
Processo 0843313-04.2022.8.19.0001**



Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-fev-03/tj-rj-confirma-indenizacao-fraude-ingresso-rock-in-rio/>