

Mudança em programação de festival de música gera o dever de indenizar

15/07/2025

A 17ª Câmara Cível do [Tribunal de Justiça de Minas Gerais](#) condenou uma empresa de entretenimento a pagar R\$ 1.865 por danos materiais e R\$ 6 mil por danos morais a uma consumidora da comarca de Boa Esperança (MG) devido a alterações na programação do festival Lollapalooza. A decisão reconheceu a responsabilidade objetiva da empresa e a ocorrência de perda do tempo útil da mulher.

Ela adquiriu um passaporte para todos os dias do festival em 2023, mas diversas atrações foram canceladas ou substituídas. A consumidora alegou que, como as alterações ocorreram perto da data do evento, o prazo de sete dias para desistência da compra já havia expirado.

Por causa disso, a mulher procurou a empresa para solicitar o reembolso, mas não foi atendida. A consumidora argumentou que a falha na prestação de serviços a privou do “elemento infungível e essencial à contratação”, configurando transtornos e frustrações.

Em contrapartida, a empresa sustentou que, apesar das alterações, a qualidade do festival foi mantida, com a oferta de outras bandas e atrações.

Inicialmente, a ação indenizatória foi julgada improcedente na primeira instância, extinguindo o processo com resolução de mérito. Mas a consumidora apresentou recurso ao TJ-MG.

O relator, desembargador Evandro Lopes da Costa Teixeira, destacou que a relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Ele ressaltou ainda que empresas de entretenimento devem arcar com os riscos do empreendimento, adotando medidas para garantir a promoção do evento conforme comercializado.

Ele considerou também que a alteração nas mudanças das atrações concedeu à consumidora o direito de desistir e ser reembolsada, o que não ocorreu. A negativa da empresa foi considerada abusiva, uma vez que o motivo da desistência surgiu após o prazo de sete dias para cancelamento. Além disso, o desembargador classificou as alterações como “fortuito interno”, que não exclui a responsabilidade do fornecedor.

Quanto aos danos morais, o relator considerou inegável o abalo emocional da consumidora, que teve sua expectativa frustrada pela falha na prestação do serviço. Ele enfatizou a “perda do tempo útil da consumidora”, que precisou buscar soluções administrativas e judiciais devido à negligência da empresa. O valor da indenização por danos morais foi considerado justo, razoável e proporcional, com o objetivo de compensar a vítima e servir como advertência à empresa.

Os desembargadores Aparecida Grossi e Amauri Pinto Ferreira acompanharam o voto do relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1.0000.25.003208-3/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-15/mudanca-em-programacao-de-festival-de-musica-gera-o-dever-de-indenizar/>

