



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0000.25.003208-3/001 **Númeraço** 5007669-
Relator: Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira
Relator do Acordão: Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira
Data do Julgamento: 21/05/2025
Data da Publicação: 22/05/2025

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FESTIVAL MUSICAL - ALTERAÇÃO DAS ATRAÇÕES -- RESPONSABILIDADE OBJETIVA - EXCLUDENTES - FORTUITO INTERNO - INOCORÊNCIA -- DESISTÊNCIA DO CONSUMIDOR - REEMBOLSO DO VALOR PAGO - POSSIBILIDADE - DANO MORAL - PERDA DO TEMPO ÚTIL - CONFIGURAÇÃO.

- Em casos envolvendo nítida relação de consumo, segundo o art. 14 do CDC, para configurar a responsabilidade civil do prestador de serviço, não há que se perquirir a ocorrência de culpa, tendo em vista cuidar-se de responsabilidade objetiva.
- O ônus da prova, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, incumbe ao réu (art. 333, inciso II, CPC).
- As empresas que fornecem serviço de entretenimento devem arcar com os riscos do empreendimento e, portanto, a elas incumbe a adoção de medidas que assegurem a realização do evento da forma como comercializado.
- O Código de Defesa do Consumidor adotou a chamada teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.
- A alteração/cancelamento de algumas atrações, ainda que



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

provocada por motivos alheios à sua vontade, não passam de fortuito interno, de forma que não se afasta a responsabilidade de compensar eventuais danos oriundos do evento danoso.

- Não restando comprovada causa excludente da responsabilidade objetiva, impõe-se a obrigação de indenizar o consumidor pelos danos causados em decorrência de falha na prestação de serviço.

- Cabe condenar ao pagamento de indenização por danos morais a parte que não procede à regularização da situação do consumidor obrigando-o, com evidente perda de tempo útil, a tentar resolver a questão na esfera administrativa e, depois, a ajuizar ação para ver resguardado seu direito, frontalmente agredido pela negligência gerencial.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.003208-3/001 - COMARCA DE BOA ESPERANÇA - APELANTE(S): MARIANA DAS GRACAS FERNANDES - APELADO(A)(S): T4F ENTRETENIMENTO S.A.

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 17ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. EVANDRO LOPES DA COSTA TEIXEIRA

RELATOR

DES. EVANDRO LOPES DA COSTA TEIXEIRA (RELATOR)



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

VOTO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença do documento eletrônico nº 41, pela qual o MM. Juiz de Direito "a quo", nos autos da ação indenizatória, movida por MARIANA DAS GRACAS FERNANDES em face da T4F ENTRETENIMENTO S.A., que, extinguindo o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC, julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Por conseguinte, condenou a parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, suspensa a exigibilidade por estar ela a litigar sob o pálio da justiça gratuita.

Em suas razões recursais (documento eletrônico nº 43), sustenta a parte autora, em síntese, que "comprou o passaporte para todos os dias do evento, ocorre, todavia que os shows foram cancelados e substituídos conforme amplamente divulgado pelas mídias, Omar Apollo que havia sido anunciado foi substituído por The Rose, Blink 182 foi substituído por Twenty One Pilots, Dominc Fike foi substituído por Mother Mother e Willow foi substituído por Baco Exu do Blues e não obstante a atração de Drake foi cancelada no dia da atração"; que "os cancelamentos ocorreram em 2023, próximo do evento, sendo que o prazo de 07 (sete) dias para desistência da compra já havia precluído, e por essa razão, alguns dias antes do evento a Apelante compareceu junto ao PROCON onde realizou uma reclamação (doc.j) requerendo a devolução de seu dinheiro, entretanto, a empresa Apelada se quer se preocupou em prestar qualquer resposta ou esclarecimento ao órgão de proteção ao consumidor"; que "a Apelante entrou em contato por meio do e-mail (doc.j) solicitando o reembolso, ocorre, todavia que a empresa Apelada informa que somente poderia realizar o reembolso dentro do prazo de 07 (sete) dias corridos a contar da data da compra dos ingressos"; que "dentro dos 07 (sete)



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

dias para desistência após a compra, não havia qualquer cancelamento ou substituição"; que é "direito da consumidora, diante do cancelamento de diversos shows que eram de seu interesse e principalmente da atração principal no dia do evento, exigir o disposto no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor"; que "a Apelante efetuou a compra dos ingressos por ter interesse nas atrações anunciadas à época da compra dos ingressos e não aqueles que foram substituídos alguns dias antes da realização do evento"; que "a Apelante efetuou a compra do passaporte para assistir aos shows, onde o cancelamento das bandas e artistas de interesse da Apelante acabou privando-a do elemento infungível e essencial à contratação dos serviços"; que "são plenamente vislumbráveis os transtornos e frustrações pelos quais passaram os requerentes, suportando a desídia da empresa Apelada, que sabe oferecer seus produtos e serviços, mas não dá a seus clientes a proporcional atenção merecida"; que "o cancelamento do evento, bem como a grande dificuldade da Apelante em receber a quantia paga pelos ingressos, fazendo-se inclusive necessário a propositura de demanda judicial, configuram aborrecimentos e transtornos que não são inerentes à vida em sociedade"; que "a Apelante sofreu um prejuízo de R\$ 1.865,00 (hum mil e oitocentos e sessenta e cinco reais), conforme comprovante de pagamento que acompanha essa inicial, em virtude da falha da prestação de serviços praticada pela empresa Apelada"; que a parte autora deve ser indenizada tanto pelos danos materiais quanto pelos danos morais. Dito isso, requer, ao final, o provimento do presente recurso para reformar a sentença recorrida.

Devidamente intimada a apresentar contrarrazões, a parte ré assim o fez, conforme se vê do documento eletrônico no 45, pugnando, em suma, pelo não provimento do recurso.

Vieram-me os autos conclusos para julgamento.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Conheço do recurso, eis que presentes os pressupostos de admissibilidade.

Registre-se que não foi recolhido o respectivo preparo recursal, porquanto a parte autora está a litigar sob o pálio da justiça gratuita.

PRELIMINARES

Não há preliminares a serem enfrentadas.

MÉRITO

A controvérsia recursal consiste em decidir acerca da responsabilidade da parte ré pelas consequências advindas do cancelamento de diversas atrações do festival de música conhecido como "Lolla Palooza" e se restaram configurados os danos morais e materiais alegados na inicial.

Inicialmente, importante destacar que, evidenciada a relação



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

jurídica consumerista entre as partes, como na espécie, aplicável as disposições do Código de Defesa do Consumidor, o qual trata, em seu art. 14, da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, de modo que não há que se perquirir a ocorrência de culpa:

"Art. 14. 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."

De mais a mais, cabe lembrar que as empresas que fornecem serviço de entretenimento devem arcar com os riscos do empreendimento e, portanto, a elas incumbe a adoção de medidas que assegurem a realização do evento da forma como comercializado.

Isso porque, o Código de Defesa do Consumidor adotou, também, a chamada teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de alguém se dispor a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Passando ao exame do mérito propriamente dito, tem-se por certo que aquele que causa dano a "outrem", comete ato ilícito, estando sujeito à reparação civil, consoante também dispõe os artigos 186 e 927 do CC/2002.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Desse modo, em se tratando de responsabilidade civil, a obrigação de indenizar pressupõe três requisitos: a) comprovação da culpa (comissiva ou omissiva); b) do dano; c) e do nexo causal entre a conduta antijurídica e o dano. Ausente qualquer desses elementos, não há se cogitar do dever indenizatório.

Compulsando os autos, resta incontroverso que a parte autora adquiriu ingressos para o festival de música "Lolla Palooza" realizado nos dias 24, 25 e 26 de março de 2.023.

É incontroverso ainda nos autos que diversas atrações previstas foram canceladas/alteradas após a comercialização dos ingressos e em data próxima à realização do evento e que a parte ré negou o pedido da parte autora de reembolsar o valor pago pelos ingressos, já que não mais se interessou pelas alterações das atrações.

A parte ré sustentou que muito embora tenha ocorrido o cancelamento/alteração de algumas bandas/artistas, a qualidade do festival foi preservada, oferecendo boas bandas/artistas e demais atrativos.

Ora, é bem verdade que ao alterar parte das atrações divulgadas quando da comercialização do festival, a parte ré alterou substancialmente o objeto do negócio jurídico, surgindo para o consumidor o direito desistir, oportunidade em que deveria ser reembolsado o valor pago pelos ingressos, o que não ocorreu.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

A parte ré, ao responder o e-mail da parte autora quando solicita a devolução do valor pago, a parte ré negou o pedido argumentando que "solicitação foi realizada após o prazo para cancelamento/troca, o procedimento pode ser realizado apenas dentro do prazo 7 dias corridos contados a partir da data da compra".

A meu ver, a negativa da parte ré é abusiva, pois não havia como a parte autora requerer o cancelamento 07 dias após a compra se o motivo que ensejou a desistência se deu muito após o término de referido prazo.

Ademais, não se vislumbra ainda, com a devida vênia, a ocorrência de caso fortuito externo, que caracterizaria a força maior, mas, sim de fortuito interno.

De acordo com o professor Pablo Stolze, o fortuito interno incide durante o processo de elaboração do produto ou execução do serviço, não eximindo a responsabilidade civil do fornecedor. (GLIANO, Pablo Stolze e FILHO, Rodolfo Pamplona. Novo Curso de Direito Civil. Obrigações. 7ª. ed. São Paulo: Saraiva, 2006, vol.II.).

Portanto, não obstante as argumentações apresentadas pela parte ré, tem-se que a alteração/cancelamento de algumas atrações, ainda que provocada por motivos alheios à sua vontade, não passam de fortuito interno, de forma que não se afasta a responsabilidade de compensar eventuais danos oriundos do evento danoso.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Ou seja, não há nos autos qualquer prova a corroborar com as alegações trazidas pela parte ré, de maneira que pudesse se valer das disposições contidas no art. 14, § 3º, do CDC:

"Art. 14. (...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Ora, a responsabilidade surge diante da violação do dever jurídico correspondente e, no caso, não há dúvidas de que ocorreu a violação à obrigação que tinha a parte ré de honrar com as legítimas expectativas da parte autora ao adquirir os ingressos para o festival de música.

Sendo assim, há de se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, devendo ela reembolsar os valores gastos pelos ingressos adquiridos pela parte autora.

Destaco, por outro lado, que é de se reconhecer a ocorrência do dano moral no caso, porque é incontroverso que a expectativa de assistir as atrações que desejava acabou por ser totalmente frustrada diante da falha na prestação de serviço por parte da ré.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Logo, é inegável o abalo emocional sofrido pela parte autora ultrapassando a esfera do mero aborrecimento ou dissabor, por ser inegável sua aflição, bem como o desgaste mental que ultrapassam o mero aborrecimento.

Não bastasse isso, as várias tentativas da parte autora para solucionar essa pendência fez com que perdesse ela grande parte de seu tempo nessa empreitada, obrigando-a, além do tempo perdido tentando resolver a questão administrativamente, ter de procurar um advogado e ajuizar a presente ação para se ver devidamente ressarcida.

Ora, como sabido, a perda de tempo útil é também um abuso (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor) e, por isso mesmo, algo que também tem seu valor e não pode ser desconsiderada em ações como a da espécie, em que evidenciada a patente má-fé da parte ré.

A propósito, "mutatis mutandis", assim tem decidido este Tribunal de Justiça:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - FORNECIMENTO DE INTERNET - MODEM FURTADO - TENTATIVA DE SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA FRUSTRADA - PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO 1. Diante da comprovada falha na prestação dos serviços e das tentativas infrutíferas de solucionar o problema administrativamente, a outra conclusão não se



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

chega senão a de que o incômodo sofrido pelo consumidor ultrapassou meros dissabores do cotidiano, motivo pelo qual faz jus à indenização por danos morais. 2. A jurisprudência dos tribunais vem acompanhando a doutrina que reconhece a responsabilidade civil por danos morais em decorrência do desvio produtivo do consumidor, ou pela perda do tempo útil do consumidor. 3. A indenização por danos morais deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo no ofensor impacto suficiente para dissuadi-lo de igual e semelhante atentado. 4. Recurso conhecido e não provido." (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.192783-5/001, Relator(a): Des.(a) Shirley Fenzi Bertão , 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/10/2021, publicação da súmula em 27/10/2021) - grifei.

No mesmo sentido:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS - DANOS MORAIS - IN RE IPSA - TEORIA DA PERDA DO TEMPO ÚTIL - NÃO CONFIGURAÇÃO. O dano extrapatrimonial é aquele decorrente de situação capaz de lesar determinado interesse existencial merecedor de tutela jurídica. Trata-se de uma proteção aos direitos da personalidade daqueles que experimentaram relevante violação a sua honra, imagem, integridade física, intelectual, moral, dentre outras. Tendo em vista que o aproveitamento do tempo constitui interesse reflexo aos deveres da qualidade e desempenho, atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da produção na sociedade de consumo, mostra-se inarredável a conclusão de que o tempo útil do consumidor deve ser tutelado (Teoria do Desvio Produtivo), sobretudo quando oriundo de injusto praticado em decorrência de falha injustificada da prestação de serviço. A responsabilização por danos morais, em regra, exige mais do que os meros dissabores ínsitos a uma cobrança de dívida. A inclusão do nome do consumidor na plataforma "Serasa Limpa Nome", aliada ao envio de mensagens de texto em horário comercial não são capazes de acarretar angústia, aflição e dor, pois não há publicização da informação e tampouco restou demonstrado excesso na cobrança."



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.138996-0/001, Relator(a): Des.(a) Jaqueline Calábria Albuquerque, 10ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/09/2021, publicação da súmula em 04/10/2021) - grifei.

E ainda:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ORDINÁRIA. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO PELO CONSUMIDOR. DANO MORAL IN RE IPSA. INOCORRÊNCIA. SÚMULA 532 DO STJ. COBRANÇA INDEVIDA. DIVERSAS TENTATIVAS ADMINISTRATIVAS DE SOLUCIONAR O PROBLEMA. AJUIZAMENTO DE DEMANDA PARA SOLUÇÃO DEFINITIVA DA CELEUMA. DANO MORAL. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM. FIXAÇÃO. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO DO RECURSO.

- Não é qualquer dissabor vivido pelo ser humano que lhe dá direito ao recebimento de indenização. Somente configura dano moral a dor, angústia e humilhação de grau intenso e anormal, que interfira de forma decisiva no comportamento psicológico do indivíduo.

- O dispositivo da Súmula 532 do STJ não considera que a indenização por danos morais deva ser concedida em todo e qualquer caso de envio de cartão de crédito sem solicitação. Ao contrário, não havendo demonstração de qualquer outro prejuízo decorrente da remessa desautorizada, não há caracterização de dano moral, mas sim de mero dissabor. Em casos tais, não há que se falar em dano moral in re ipsa. Precedentes.

- O simples envio de cartão de crédito não solicitado pelo consumidor configura mera situação desagradável, corriqueira nas relações comerciais, estando fora da órbita do dano moral, já que não viola o estado anímico e psíquico do ser humano, a ponto de causar-lhe desequilíbrio espiritual.

- Embora consagrada a orientação de que o inadimplemento contratual, em regra, não revele ocorrência de dano moral, a falha no serviço que provoca a perda considerável do tempo útil do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

consumidor enseja reparação por dano extrapatrimonial.

- A indenização por dano moral deve ser arbitrada com observância da natureza e da intensidade do dano, da repercussão no meio social, da conduta do ofensor, bem como das capacidades econômicas das partes envolvidas." (TJMG - Apelação Cível 1.0568.17.000859-9/001, Relator(a): Des.(a) José Marcos Vieira , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/08/2021, publicação da súmula em 26/08/2021) - grifei.

Por fim, assim também já decidiu esta Câmara Cível:

"EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE FALSIDADE DA ASSINATURA - PROVA PERICIAL - ÔNUS DA PROVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - INÉRCIA - ILEGITIMIDADE DO CONTRATO - RECONHECIDA - DANOS MORAIS - OCORRÊNCIA - PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO DEVIDA.

- Quando alegada a falsidade de assinatura de documento, o ônus da prova da autenticidade do documento é de quem o produziu.

- Se o réu não faz prova da relação jurídica entre as partes, há que se julgar procedente o pedido inicial de declaração de inexistência de relação jurídica.

- Cabe condenar ao pagamento de indenização por danos morais a empresa que procede a cobranças evidentemente indevidas, obrigando o consumidor, com evidente perda de tempo útil, a tentar resolver a questão na esfera jurídica para ver resguardado seu direito, frontalmente agredido pela má-fé gerencial." (TJMG - Apelação Cível 1.0280.13.002886-1/001, Relator(a): Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 20/10/2021, publicação da súmula em 20/10/2021) - grifei.

Diante disso tudo, penso que o caso é de se reconhecer, sim, a ocorrência do dano moral, resultante da exposição da parte autora a essa situação humilhante, angustiante e aflitiva de se ver explorada e



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

desrespeitada, além de ter sofrido perda do tempo útil.

Por fim, é sabido que o valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado com a devida observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atentando-se para as peculiaridades do caso concreto.

É sempre bom lembrar que a indenização por danos morais, além de servir para compensar a vítima pelos danos causados, deve possuir, sem dúvida, um aspecto pedagógico, porquanto funciona como advertência para que o causador do dano não repita a conduta ilícita.

Sobre o tema, assim já se pronunciou esta Câmara:

"O arbitramento do valor da indenização deve levar em consideração todas as circunstâncias do caso, e atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.- A condenação por dano moral não deve ser tão ínfima que não sirva de repreensão para quem a recebe, nem tampouco demasiada que possa proporcionar o enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização, sob pena de desvirtuamento do instituto do dano moral" (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0024.08.160289-8/001. Relator do Acórdão: Des.(a) MÁRCIA DE PAOLI BALBINO. J: 06/08/2009. DJ: 18/08/2009).

No caso em exame, entendo que o valor de R\$6.000,00 (seis mil reais) se mostra justo, razoável e proporcional às circunstâncias do fato.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Diante dessas considerações, tenho que a sentença merece reparos.

DISPOSITIVO

POSTO ISSO, dou provimento ao recurso para, reformando a sentença recorrida, julgar procedentes os pedidos iniciais para condenar a parte ré a:

a) restituir à parte autora o valor pago pelos ingressos, no valor de R\$1.865,00 (hum mil oitocentos e sessenta e cinco reais), com correção monetária, segundo os índices da CGJMG, bem como com juros de mora, de 1% ao mês, contados do desembolso até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, com correção monetária, segundo o IPCA, conforme o art. 389, parágrafo único do Código Civil, bem como com juros de mora, equivalente à taxa SELIC menos o IPCA, nos termos do artigo 406, §1º, do Código Civil;

b) pagar indenização por danos morais no valor de R\$6.000,00 (seis mil reais), com correção monetária segundo o IPCA, conforme o art. 389, parágrafo único do Código Civil, a contar da publicação deste acórdão, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024, juros de mora, equivalente à taxa SELIC menos o IPCA, nos termos do artigo 406, §1º, do Código Civil.

Por fim, em razão do que restou decidido, altero os ônus sucumbenciais, impondo à parte ré o pagamento da integralidade das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10%



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

sobre o valor da condenação.

Deixo de majorar a verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, porquanto o Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo (Tema 1.059) firmou o entendimento de que a majoração dos honorários em sede de recurso somente é possível nos casos de não conhecimento ou não provimento integral do recurso.

DESA. APARECIDA GROSSI - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. AMAURI PINTO FERREIRA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO."