

Atendimento ineficiente a torcedor com deficiência gera condenação

Impossibilidade de usufruir de evento como esperado se caracteriza como falha na prestação do serviço e resulta em dano moral, assim como material pelo valor dos ingressos adquiridos.

Agência Brasil



Estádio Nacional Mané Garrincha Agência Brasil

Foi com esse entendimento que a 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais condenou a empresa Roni 7 Eventos a pagar indenização por danos materiais e morais por excesso de desorganização em partida de futebol que impediu torcedor com deficiência de usufruir do jogo.

O autor conta que compareceu ao estádio Mané Garrincha, em Brasília, em maio de 2019, para a partida entre Botafogo e Palmeiras. Portador de esclerose múltipla, o torcedor comprou assento em área VIP, onde esperava melhor visualização do jogo e atendimento às suas necessidades.

Relata que, logo na entrada do evento, longas filas foram formadas e a ocorreu a liberação de catracas sem o controle do público. Além disso, as informações contidas no ingresso o direcionaram para local diferente do que havia adquirido. Por fim, a equipe contratada pela ré para fazer o apoio negou acesso ao elevador que permitia chegar ao local correto.

Dessa forma, não localizou sua cadeira e sequer conseguiu assistir à partida, pois precisou sentar-se de costas para o campo, por não poder ficar de pé muito tempo, em razão de suas condições de saúde.

A ré alega ter comprovado, por meio do relatório, a venda de ingressos em número inferior à capacidade do estádio. De maneira que, se o autor não conseguiu encontrar assento para assistir ao jogo, isso deu-se porque não procurou local adequado para se sentar, pois existiam cadeiras disponíveis, assim não há que se falar em dano moral. Tampouco dano material a ser reparado, porque cobrou por um serviço e o forneceu.



"O relatório de vendas apresentado pela ré não comprova a existência de cadeiras no setor para o qual o autor adquiriu assentos. (...). As imagens e a prova oral colhida comprovam suficientemente os fatos alegados pelo consumidor", considerou o juiz relator.

Segundo o magistrado, a falha na prestação do serviço por parte da empresa ré resultou na impossibilidade do autor de usufruir do jogo como esperado. Para o julgador, ficou demonstrado nos autos que "o tempo em que assistiu ao jogo [o autor] esteve aborrecido pelo mau serviço prestado, além da situação de desconforto a que foi submetido".

Assim, o colegiado consignou que os fatos evidenciam o dano material, no valor dos ingressos adquiridos, bem como o dano moral, pelos transtornos suportados, que superam o mero aborrecimento. Dessa maneira, o magistrado entendeu que o valor de R\$ 2.500, pelos danos morais suportados é o que melhor atende ao caso em questão. Os danos materiais foram mantidos em R\$ 130, referentes ao valor do ingresso comprado. *Com informações da assessoria do TJ-DF.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão

0731698-02.2019.8.07.0016

Date Created

02/01/2021