



Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

Brasília, 17 de novembro de 2025

Ofício nº 464/2025 - Ref. Pedido de investigação da conduta da Eventim Brasil em venda de ingressos do GP de São Paulo de Fórmula 1

Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON

Ao Sr. Secretário Paulo Henrique Rodrigues Pereira

Sr. Secretário,

Dirijo-me à Vossa Excelência na condição de Deputada Federal pelo Partido Socialismo e Liberdade de São Paulo (PSOL/SP), valendo-me do presente para requerer que a SENACON instaure procedimento administrativo para investigar a conduta da empresa Eventim Brasil, especialmente no que tange à comercialização de ingressos para o GP de São Paulo de Fórmula 1, marcado para novembro próximo em São Paulo.

As razões para o presente requerimento assentam-se na repetição de um padrão de conduta pela empresa, que resulta no sistemático cerceamento do acesso do consumidor final aos ingressos. Conforme demonstrado por teste realizado no dia da abertura da venda, o acesso ao sistema foi imediatamente precedido por fila virtual, e em apenas sete minutos todos os ingressos do setor A, inclusive nas modalidades de meia-entrada, encontravam-se indisponíveis.

A situação é agravada pela mensagem automatizada do sistema que, embora almeje tranquilizar o consumidor, na prática o mantém em um ciclo de tentativas infrutíferas, sem garantia real de liberação de novos ingressos. Esta anomalia fica evidente quando comparada com a venda para outros grandes eventos internacionais, onde a disponibilidade permanece por período significativamente maior.

Conforme relatos públicos e da imprensa, identificam-se indícios fortes de que:

Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

- a) A pré-venda de ingressos na plataforma da Eventim se esgotou em 7 minutos (há relatos que foi em menos de 3 minutos¹), impedindo o acesso normal dos consumidores, conforme apurado diretamente pela reportagem do Jornal Metrópoles².
- b) Existem fortes indícios de que todos os lotes, ou lotes de ingressos com descontos (como “meia-entrada”) ou categorias promocionais tenham sido destinados à revenda por cambistas ou operadores secundários, sem transparência, o que configura possível conduta discriminatória entre consumidores, além de prática abusiva³.

Verifica-se que os sistemas de fila virtual e limites de compra mostraram-se ineficazes diante da ação coordenada de compradores automatizados, com a plataforma de vendas mantendo mensagens genéricas de “*ingressos em processo de compra*” mesmo após o esgotamento total dos lotes.

Registra-se ainda, com grave preocupação, o esgotamento em segundos dos ingressos para **Pessoas com Deficiência (PCDs)**, fato que compromete sua destinação legal e levanta sérios questionamentos sobre se esses ingressos serão de fato usufruídos por esse público específico.

O resultado desta falha materializou-se imediatamente em anúncios de revenda por cambistas em plataformas digitais, onde os ingressos são oferecidos, inclusive, acima do valor original⁴, desvirtuando por completo o propósito de garantir acesso ao público legítimo.

¹ Para mais, acesse: <<https://x.com/abreucarol/status/1990487681554669680?s=46>>. Acesso em 17 de novembro de 2025.

² Para mais, acesse: <<https://x.com/SamPancher/status/1990468108297855373?t=BbMHOXbGSduXnnJoCtGimA&s=19>>. Acesso em 17 de novembro de 2025.

³ Para mais, acesse: <https://www.reclameaqui.com.br/eventim/dificuldade-na-compra-de-ingressos-para-formula-1-e-revenda-por-cambistas_GVHw-z8IqI_v_qn/>,

<https://www.reclameaqui.com.br/eventim/ingressos-esgotados-em-segundos-na-pre-venda-gp-br-f1-e-suspeita-de-acao-de-cambistas_RsO8KmiC4dnXZRM0/>,

<https://www.reclameaqui.com.br/eventim/venda-de-ingressos-gp-sao-paulo-f1-cambismo-sites-clonados-e-falta-de-seguranca-prejudicam-fas_tirZwWyetL82eHmD/>,

<https://www.reclameaqui.com.br/eventim/ingressos-esgotados-em-1-minuto-na-pre-venda-da-f1-indignacao-com-a-eventim_iPHGBFP_Jtj7kI6q/>. Acesso em 17 de novembro de 2025.

⁴ Para mais, acesse: <<https://x.com/xikimm/status/1990489529841823985?s=46>>. Acesso em 17 de novembro de 2025.

Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

A conjugação desses fatos (o esgotamento aceleradíssimo, a insuficiência das informações prestadas e a disparidade em relação a outros mercados) reforça a tese de que a conduta da organizadora e da plataforma de vendas pode configurar violação aos princípios da transparência, da igualdade e da boa-fé objetiva, caracterizando irregularidade na prestação de serviço e prática abusiva nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O artigo 6º, incisos II, III e IV asseguram ao consumidor o direito à informação adequada e clara, bem como a proteção contra práticas abusivas:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

IV - ;

(...)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.”

A insuficiência de dados sobre critérios de venda, disponibilidade de ingressos ou procedimentos adotados, somada à aparente priorização de determinados canais, compromete a confiança na relação de consumo e configura falta de transparência essencial.

Em relação à qualidade do serviço oferecido, o artigo 20 trata da prestação de serviço defeituosa ou insuficiente:

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha”

Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

Há ocorrência de falha idêntica em decisão judicial envolvendo a empresa Eventim e a MC Brazil Motorsport, em que a Justiça fixou indenização por falha na venda de ingressos para o GP do Brasil⁵.

Também merece atenção o disposto no artigo 39:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
(...)
IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;
V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;
(...)
VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);
IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.”

Assim, está vedada pela legislação consumerista a prática abusiva, inclusive o tratamento discriminatório entre consumidores equivalentes. A eventual priorização de certos públicos ou canais de venda, sem critérios públicos e objetivos, viola o princípio da isonomia e a boa-fé que deve reger as relações de consumo, configurando uma forma velada de recusa de venda.

No mesmo sentido, o artigo 51, inciso IV, considera abusiva as cláusulas ou práticas que impliquem em limitação ou exclusão de responsabilidade, especialmente quando isso resultar em “vantagem exagerada” ao fornecedor:

⁵ Para mais, acesse:

<<https://www.jornalopcao.com.br/justica/consumidores-goianos-serao-indenizados-apos-falha-na-venda-de-ingressos-para-gp-de-sao-paulo-de-formula-1-755339/>>,

<<https://www.rotajuridica.com.br/falhas-em-plataforma-consumidores-que-nao-conseguiram-comprar-ingressos-para-a-formula-1-serao-indenizados/>>. Acesso em 17 de novembro de 2025.

Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;”

A Eventim possui atuação global, que de acordo com a própria empresa atua em mais de 22 países. As práticas comerciais de empresas como a representada e outras como Ticketmaster, estão cada vez menos transparentes e mais lesivas aos consumidores que não possuem escolha para assistir seus artistas favoritos a não ser se submeter às práticas abusivas. Nos Estados Unidos, a Ticketmaster e Live Nation Entertainment, Inc., já estão respondendo a um processo movido pela Federal Trade Commission⁶ com a alegação de terem permitido que cambistas adquirissem bilhetes da venda primária em larga escala, além de descumprir legislação estadunidense que coíbe o uso de *bots* e outras ferramentas automatizadas voltadas à compra massiva e revenda de ingressos.

Esse conjunto de investigações constitui um paralelo importante para demonstrar que as irregularidades observadas não se restringem ao contexto nacional, mas refletem problemas estruturais nas plataformas de comercialização de ingressos, com impactos relevantes para a transparência e a proteção dos consumidores.

Em vista desses elementos, **requer-se:**

- a) Que a SENACON realize diligências para apurar se a Eventim Brasil direcionou ou priorizou lotes de ingressos promocionais (por exemplo: meia-entrada, categorias especiais) para canais de revenda e/ou cambistas, sem controle, em detrimento da oferta aberta aos consumidores finais;
- b) Que sejam requisitadas à Eventim Brasil e à organizadora do evento informações detalhadas sobre a quantidade de ingressos disponibilizados em cada categoria, tempo de disponibilização, número de solicitações de compra por canal, critérios de alocação, e registros de revenda ou transferência;
- c) Que a SENACON avalie a necessidade de imposição de medidas cautelares, como exigência de cláusula de transparência e rastreabilidade de bilhetes promocionais, além de prestação de contas pública dos lotes;



Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)

- d) Que, ao final, sejam aplicadas sanções cabíveis caso verificada conduta contrária ao Código de Defesa do Consumidor, inclusive multas, suspensão de comercialização de novos lotes ou abertura de processo administrativo específico.

Por fim, solicita-se que este ofício seja autuado como petição individual de consumidor para fins de registro e eventual consórcio de denúncias, com a devida comunicação ao órgão competente do Ministério Público junto ao Estado de São Paulo, se necessário.

No mais, aproveito a oportunidade para renovar meus votos de estima e consideração.



ERIKA HILTON
(PSOL/SP)