

Brasília, 26 de janeiro de 2026.

**Ofício nº 545/2026 - Ref. Pedido de apuração sobre esgotamento irregular de ingressos e indícios de atuação de cambistas na venda de ingressos para o show do artista Harry Styles**

**Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON**

*Ao Sr. Secretário Paulo Henrique Rodrigues Pereira*

**Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON SP**

*Ao Sr. Secretário Executivo Luiz Orsatti Filho*

Prezados,

Dirijo-me a Vossa Excelência, na condição de Deputada Federal pelo Estado de São Paulo, para requerer a instauração de procedimento administrativo destinado a apurar o esgotamento anormal e aparentemente irregular dos ingressos referentes aos shows do artista Harry Styles no Brasil, bem como fortes indícios de atuação organizada de cambistas e de falhas estruturais na comercialização, em prejuízo direto aos consumidores.

Conforme amplamente divulgado pela plataforma oficial de vendas<sup>1</sup>, os ingressos para os shows do artista Harry Styles, programados para os dias 17 e 18 de julho de 2026, no Estádio MorumBIS, em São Paulo, foram disponibilizados em etapas sucessivas: pré-venda exclusiva para clientes Santander Private & Select em 26 de janeiro de 2026, às 11h pela internet e meio-dia pela bilheteria, pré-venda para demais clientes Santander em 27 de janeiro de 2026, às 11h pela internet e meio-dia pela bilheteria, e venda geral ao público em 28 de janeiro de 2026, às 11h pela internet e meio-dia pela bilheteria, todas realizadas por meio do site da Ticketmaster Brasil.

Não obstante a organização prévia e a ampla divulgação das datas e horários, chegaram a este gabinete inúmeros relatos de consumidoras e consumidores que, mesmo estando entre

---

<sup>1</sup> Para mais, acesse: <https://www.ticketmaster.com.br/event/pv-santander-harry-styles>. Acessado em 26 jan. 2026.

as primeiras pessoas da fila virtual e presencial, não conseguiram adquirir ingressos, uma vez que os bilhetes passaram a constar como indisponíveis em poucos minutos após a abertura das vendas, inclusive em setores populares e em modalidades de meia-entrada.

Registra-se ainda, com grave preocupação, o esgotamento em segundos dos ingressos para Pessoas com Deficiência (PCDs)<sup>2</sup>, fato que compromete sua destinação legal e levanta sérios questionamentos sobre se esses ingressos serão de fato usufruídos por esse público específico.



<sup>2</sup> Para mais, acesse: <https://x.com/ifvshoran/status/2015807816930300290>. Acessado em 26 jan. 2026.



***Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)***

Ressalte-se que os valores oficiais dos ingressos, conforme divulgados pela própria plataforma, variam aproximadamente entre R\$ 265,00 (duzentos e sessenta e cinco reais) para meia-entrada em arquibancada e R\$ 1.410,00 (um mil quatrocentos e dez reais) para inteira nos setores Pit, além da existência de pacotes VIP com valores significativamente superiores. Ainda assim, consumidores relataram que a totalidade ou quase totalidade dos ingressos foi rapidamente esgotada, impedindo o acesso regular do público final ao mercado primário.

O cenário se agrava diante da circulação de imagens e registros públicos de cambistas portando grande quantidade de ingressos, o que indica aquisição em escala incompatível com limites razoáveis de compra individual e sugere a captura do mercado primário por intermediários informais, com posterior revenda por valores muito superiores aos praticados oficialmente. Como exemplo, há registro amplamente divulgado nas redes sociais



3

Esse cenário aponta para possível:

- Falha sistêmica nos mecanismos de controle de compra, inclusive limites por CPF, dispositivos antifraude e barreiras contra bots;
- Inexistência ou ineficácia de rastreabilidade dos ingressos;
- Direcionamento indireto de grandes lotes para revenda, por meio de aquisição automatizada ou canais não transparentes;
- Violação aos princípios da isonomia, da transparência e da boa-fé objetiva nas relações de consumo.

<sup>3</sup>Para mais, acesse: <https://x.com/TheHSBrasil/status/2015819550084760062>  
<https://x.com/ifvshoran/status/2015821135804248155?s=46>  
<https://x.com/isarahcs/status/2015842508945739795?s=46>  
<https://x.com/discosharry/status/2015820368007545026?s=46>

A conjugação desses fatos (o esgotamento aceleradíssimo e a insuficiência das informações prestadas) 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 parágrafo único 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;*

*(...)*

*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.”*

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”*

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 Brasil<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> 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.

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;”*

A dinâmica observada, na qual o consumidor é excluído do mercado oficial e posteriormente compelido a adquirir ingressos por valores inflacionados no mercado secundário, caracteriza, em tese, elevação injustificada de preços e tratamento discriminatório entre consumidores equivalentes.

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:

*“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 inexistência de mecanismos eficazes de controle e rastreabilidade, aliada à rápida concentração dos ingressos nas mãos de intermediários, transfere ao consumidor todo o ônus de um sistema falho, configurando desequilíbrio inadmissível na relação de consumo.



**Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)**

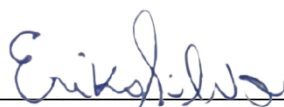
Na prática, o consumidor final é excluído do acesso ao mercado primário e compelido a recorrer ao mercado secundário informal, onde os preços são artificialmente inflacionados, configurando dano coletivo ao direito de acesso ao consumo em condições justas e equitativas.

Em vista desses elementos, requer-se:

- a) Que a SENACON realize diligências para apurar se a Ticketmaster 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 Ticketmaster 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) A apuração de eventual responsabilidade por falha ou omissão no controle da comercialização, que tenha possibilitado a aquisição massiva por cambistas;
- d) A avaliação da adoção de medidas cautelares, tais como exigência de maior transparência na divulgação dos lotes, aprimoramento dos limites técnicos de compra, rastreabilidade obrigatória e bloqueio de ingressos adquiridos de forma irregular;
- e) A aplicação das sanções administrativas cabíveis, caso confirmadas práticas abusivas, nos termos da legislação consumerista.

Por fim, requer-se que este ofício seja autuado como representação formal de interesse coletivo, com eventual comunicação aos órgãos competentes de defesa do consumidor e ao Ministério Público, caso constatadas infrações aos direitos dos consumidores.

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

  
\_\_\_\_\_  
**ERIKA HILTON**  
**(PSOL/SP)**



*Deputada Federal Erika Hilton (PSOL/SP)*