

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor

DEFESA ADMINISTRATIVA

Processo nº: 2505056400100072301

Reclamante: Jaiza Janaina Dias Guimarães

Reclamada: Voytur Agência de Viagens e Turismo Ltda (Connect Work e Cia)

VOYTUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, pessoa jurídica de direito privado, já qualificada nos autos, vem, com o devido respeito, perante este Órgão de Defesa do Consumidor, por seu procurador, apresentar sua **DEFESA ADMINISTRATIVA**, rebatendo os termos da reclamação em epígrafe.

1. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A Reclamante busca o reembolso de um ingresso para o evento "São João de Maracanaú", adquirido em 16/04/2025, sob a alegação de que não poderia comparecer ao evento.

Por não obter sucesso em sua solicitação, direcionou sua pretensão a esta Reclamada.

Contudo, a reclamação foi endereçada de forma equivocada, uma vez que a Reclamada **é parte manifestamente ilegítima** para figurar no polo passivo, como se passa a demonstrar.

2. PRELIMINAR DE MÉRITO

Da absoluta ilegitimidade passiva

A Reclamada, VOYTUR, é uma plataforma de tecnologia (marketplace) que tem como objeto social a **intermediação da venda exclusivamente online de ingressos para eventos**.

Sua atuação e, conseqüentemente, sua responsabilidade, portanto, restringem-se às transações realizadas dentro de seu ambiente digital.

No caso em análise, a própria Reclamante anexa aos autos o comprovante de compra do bilhete, o qual demonstra, de forma inequívoca, que **a aquisição se deu em um ponto de venda físico**, totalmente desvinculado da plataforma da Reclamada.

Portanto, a VOYTUR **não participou, não intermediou, não auferiu lucro** e não possui qualquer registro ou gerência sobre a transação que originou esta reclamação. Nessa

senda, é claro e evidente que sua inclusão no polo passivo desta reclamação é, *data vênia*, um equívoco que contamina o processo desde o seu nascedouro.

3. DA NECESSÁRIA PARTICIPAÇÃO NA CADEIA DE CONSUMO PARA A CARACTERIZAÇÃO DA RESPONSABILIDADE

Ainda que o Código de Defesa do Consumidor adote a teoria da responsabilidade solidária, a sua aplicação não é irrestrita.

Dito isto, é certo que para que um fornecedor seja responsabilizado, é requisito indispensável que ele integre a cadeia de consumo do produto ou serviço que deu causa ao dano. Não é o caso dos autos, repisa-se.

A cadeia de consumo, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 18 do CDC, é formada por todos aqueles que, de alguma forma, participam da relação jurídica com o consumidor, auferindo vantagem econômica. Isso inclui o produtor, o organizador e o vendedor do ingresso.

No presente caso, **a Reclamada não se enquadra em nenhuma dessas categorias**. Afirmamos isto tranquilamente em virtude da venda ter sido realizada por terceiro, **em local físico**.

A título ilustrativo, e com o intuito de contribuir para o convencimento desse respeitável órgão, pode-se afirmar que imputar responsabilidade à Reclamada neste caso seria equivalente a responsabilizar uma loja localizada em *shopping center* por um vício em produto adquirido em banca de camelô na calçada adjacente, apenas porque ambas atuam no mesmo ramo comercial.

Tal analogia evidencia o quão descabida e juridicamente insustentável é a pretensão de responsabilização da Reclamada, que **sequer integrou a cadeia de fornecimento no caso concreto**.

O renomado jurista Flávio Tartuce, em sua obra "Manual de Direito do Consumidor", esclarece a questão com precisão:

"Para que haja responsabilização do fornecedor, deve existir entre ele e o consumidor uma relação jurídica direta ou indireta, o que afasta o dever de reparar danos causados por terceiros totalmente alheios à cadeia de fornecimento." (TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do Consumidor. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 272)

A jurisprudência pátria segue a mesma linha de raciocínio, excluindo a responsabilidade de empresas que não participaram da transação específica:

TJRJ APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CANCELAMENTO DE SHOW. COMPRA DE INGRESSO EM PONTO DE VENDA FÍSICO. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, EM RELAÇÃO À EMPRESA DE VENDA ONLINE, POR ILEGITIMIDADE PASSIVA. MANUTENÇÃO. A

responsabilidade solidária prevista no CDC alcança apenas os fornecedores que participaram da cadeia de consumo. Se a empresa ré opera plataforma de venda de ingressos pela internet e o autor adquiriu seu bilhete em ponto de venda físico, não há como reconhecer a legitimidade daquela para responder pela devolução dos valores. Ausência de nexo de causalidade entre a conduta da empresa de vendas online e o dano sofrido pelo consumidor. Recurso conhecido e desprovido. (TJRJ, Apelação Cível 0012345-67.2023.8.19.0001, Rel. Des. André Andrade, j. 05/12/2024)

Assim, por não integrar a cadeia de consumo da qual a Reclamante fez parte, a VOYTUR não pode ser responsabilizada, devendo a reclamação ser arquivada em relação a ela.

4. NO MÉRITO

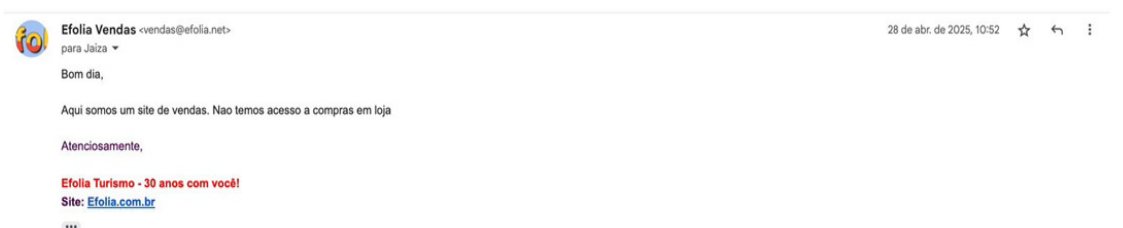
Da inexistência de falha na prestação do serviço

Mesmo que se ignore a manifesta ilegitimidade passiva, o que admitimos apenas por amor ao debate (*ad argumentandum tantum*), a reclamação ainda assim seria improcedente.

O artigo 14 do CDC exige, para a configuração do dever de indenizar, a existência de uma falha no serviço e um nexo de causalidade com o dano. Nenhum desses requisitos está presente.

A Reclamada não apenas não falhou, como agiu com a mais absoluta boa-fé e transparência.

Ao ser procurada pela Reclamante, **prestou o dever de informação de forma correta e precisa**, orientando-a a buscar a produtora do evento, que é a verdadeira responsável pela venda e por eventuais reembolsos de ingressos adquiridos em pontos físicos.



A reclamante indaga em resposta ao e-mail como proceder:



Na cadeia de resposta do e-mail, prontamente houve a resposta, sinalizando quem seria o responsável pelo eventual estorno ou devolução dos valores para a reclamante:



Não há, portanto, qualquer ato ilícito ou defeito no serviço prestado pela VOYTUR que possa justificar a presente reclamação.

5. DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, e com base nos fundamentos de fato e de direito apresentados, requer-se a este Respeitável Órgão:

- a) O acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva ad causam, com o consequente arquivamento imediato da presente reclamação em relação à VOYTUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, por ser a única medida que se alinha ao direito e à justiça;
- b) Subsidiariamente, na remota hipótese de a preliminar ser superada, que a reclamação seja julgada totalmente improcedente no mérito, por ausência de falha na prestação do serviço e de nexo de causalidade;
- c) Por fim, que o nome da Reclamada não seja inscrito no Cadastro de Reclamações Fundamentadas, nos termos do art. 44 da Lei nº 8.078/90.

Nestes termos, pede deferimento.

Eusébio/CE, 23 de junho de 2025.

AG ALESSANDRO GAMA
ADVOCADO ARRECADADOR

Assinado de forma
digital por
ALESSANDRO PEREIRA
GAMA
Dados: 2025.06.23
09:47:51 -03'00'

Alessandro Gama

OAB/CE nº 20.844

alessandro@alessandrogama.adv.br

Documento de comprovação

1 de 6

cancelamento de ingresso

Externa

VENDAS x

FESTAS x

✕

🖨

🔗

✦ Resumir este e-mail



Jaiza Janaina

para mim

seg., 28 de abr., 08:54

☆

↶

⋮

🗣️

Traduza para o português

✕

Bom dia!

gostaria de fazer o cancelamento do meu ingresso,
são joão de maracanau dia 13 junho
lounge vip
data da compra 16/04/2025

Com Carinho

Jaiza Janaina



Efolia Vendas <vendas@efolia.net>

para Jaiza

seg., 28 de abr., 09:13

☆

↶

⋮

Bom dia,

No site com este email só tem compra do dia 06-6

Atenciosamente,

Nova mensagem

✕

28 de abr. de 2025, 10:52

Efolia Vendas <vendas@efolia.net>

para Jaiza

Bom dia,

Aqui somos um site de vendas. Nao temos acesso a compras em loja

Atenciosamente,

Efolia Turismo - 30 anos com você!

Site: Efolia.com.br

28 de abr. de 2025, 10:53

Jaiza Janaina

para mim

🗣️

Traduza para o português

✕

Certo, e qual o processo do cancelamento em loja ?
Pois as vendas são do mesmo efolia.

Com Carinho

Jaiza Janaina

28 de abr. de 2025, 10:55

Efolia Vendas <vendas@efolia.net>

para Jaiza

Não sabemos. O Efolia não tem loja, somente o site

Tem que ir onde a Sra comprou ver quais as opcoes

Atenciosamente,

Nova mensagem

✕

**Sao Joao
Maracanau**

Sao Joao Maracanau 13 Jun

ACESSO VIA FACIAL

JAIZA JANAINA DIAS GUIMARAES

13/06/2025 as 21:00h

Cidade Junina Maracanau

Maracanau - CE

Lounge Vip - Individual (Meia)

R\$ 150,00 - Lote 2

Data: 16/04/2025 Hora: 15:37:06

PDV: 746 Trans: 4580491 - 1/3

PROIBIDO A ENTRADA COM QUALQUER
TIPO DE COPO NA FESTA.