

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº ____/2026

(Da Sra. ERIKA HILTON)

Requer a realização de Audiência Pública com o tema “Desafios enfrentados pelos consumidores na aquisição de ingressos para grandes eventos e shows no Brasil”.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do Artigo nº 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de reunião de Audiência Pública, no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor, para debater o tema “Desafios enfrentados pelos consumidores na aquisição de ingressos para grandes eventos e shows no Brasil”, com os seguintes convidados:

1. **Ricardo Morishita Wada** - Secretário Nacional do Consumidor;
2. **Representante** - Procon-SP;
3. **Representante** - Ticketmaster Brasil, a líder de vendas global de ingressos para eventos;
4. **Representante** - EVENTIM BRASIL SÃO PAULO SISTEMAS E SERVIÇOS DE INGRESSOS LTDA, líder do mercado europeu e a segunda maior empresa do mundo em vendas de ingressos;
5. **Representante** - Tickets For Fun (TF4);
6. **Representante** - Fã-clube “Portal BTS”;
7. **Representante** - Fã-clube “BTS Brasil”;
8. **Representante** - Fã-clube “BTS Project Brasil”;
9. **Representante** - Fã-clube “Taylor Swift Brasil”;
10. **Representante** - Fã-clube “Update Taylor Swift”;
11. **Representante** - Fã-clube “Harry Styles Brasil”;
12. **Representante** - Fã-clube “Chappel Roan Brasil”;
13. **Representante** - Fã-clube “Beyoncé Brasil”;
14. **Representante** - Fã-clube “Olivia Rodrigo Brasil”



15. **Representante** - Fã-clube “RDT Lady Gaga”
16. **Representante** - Portal “Fórmula Girly”;

JUSTIFICATIVA

A crescente realização de grandes eventos e shows internacionais no Brasil, especialmente aqueles protagonizados por artistas de grande projeção global, como BTS, Taylor Swift e Harry Styles, tem evidenciado não apenas falhas estruturais no mercado de venda de ingressos, mas, sobretudo, a necessidade urgente de ouvir diretamente os consumidores que vivenciam, na prática, os obstáculos impostos por esse modelo de comercialização, especialmente fãs em maior vulnerabilidade social.

Em diversas ocasiões recentes, usuários relataram experiências marcadas por frustração, insegurança e falta de transparência, como longas filas virtuais sem critérios claros, instabilidade nas plataformas digitais, indisponibilidade repentina de ingressos e dificuldades para acessar canais efetivos de atendimento e resolução de problemas.

Soma-se a esse cenário a atuação de cambistas e o uso de ferramentas automatizadas, que comprometem o acesso equitativo aos ingressos, além da revenda por valores abusivos, afastando grande parte da população do acesso a bens culturais e de entretenimento. Apesar da relevância desses relatos, observa-se que o debate público e institucional sobre o tema ainda carece da incorporação sistemática da perspectiva dos próprios consumidores, que são os principais afetados por essas práticas.

A escuta qualificada dos usuários é fundamental para compreender, com maior precisão, os gargalos existentes, as estratégias utilizadas pelas plataformas e intermediários e os impactos concretos dessas dinâmicas sobre o exercício dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que se refere à informação adequada, à transparência, ao acesso à áreas para pessoas com deficiência e à proteção contra práticas abusivas.

Infelizmente, o Brasil assistiu a morte trágica de Ana Clara Benevides, que tinha apenas 23 anos, quando sofreu uma parada cardiorrespiratória durante o show de Taylor Swift, no Estádio Olímpico Nilton Santos, por conta do calor de 40° grau com sensação térmica de 60° na ocasião, uma vez que as empresas responsáveis por shows, festivais e



outros eventos de grande porte não permitiam a entrada de garrafas d'água no evento, além de não disponibilizar locais de hidratação gratuita nestes espetáculos. Por determinação da Secretaria Nacional do Consumidor as empresas produtoras de espetáculos com alta exposição ao calor passaram a ser obrigadas a disponibilizar água potável gratuita em 'ilhas de hidratação' de fácil acesso.

Nesse sentido, a realização de audiência pública no âmbito da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados mostra-se medida necessária e oportuna, não apenas para promover o diálogo entre poder público, especialistas e agentes do setor, mas, sobretudo, para garantir espaço institucional de escuta aos consumidores, permitindo que suas experiências concretas orientem o diagnóstico e a formulação de eventuais medidas legislativas e regulatórias.

Trata-se de reconhecer que qualquer solução eficaz para os problemas identificados deve partir da realidade vivida pelos usuários, assegurando maior transparência, equidade e efetividade na proteção dos direitos dos consumidores no mercado de ingressos para grandes eventos no Brasil.

Em vista do exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para aprovação deste requerimento de Audiência Pública.

Sala da Comissão, em ____de abril de 2026.



Deputada Federal **ERIKA HILTON**
(PSOL/SP)

