



CÂMARA MUNICIPAL
DO RIO DE JANEIRO

PROJETO DE LEI Nº

EMENTA:

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE EMPRESAS QUE REALIZAM A VENDA DE INGRESSOS POR MEIO ELETRÔNICO DISPONIBILIZAREM EQUIPE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL, COM ACESSO À INTERNET MÓVEL, NOS ESTÁDIOS E ARENAS ESPORTIVAS SITUADOS NO MUNICÍPIO, EM DIAS DE REALIZAÇÃO DE JOGOS E EVENTOS ESPORTIVOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Autor(es): VEREADOR CARLO CAIADO

A CÂMARA MUNICIPAL DO RIO DE JANEIRO

DECRETA:

Art. 1º Ficam as empresas responsáveis pela comercialização de ingressos por meio eletrônico obrigadas a disponibilizar, nos estádios e arenas esportivas do Município, em dias de jogos ou eventos esportivos, equipes de atendimento presencial para suporte ao consumidor.

§ 1º Cada equipe deverá contar com meios adequados de acesso à internet móvel, independente de eventual oferta de sistema wi-fi do local, suficientes para assegurar o atendimento e a resolução de falhas técnicas relacionadas ao acesso, cadastro ou apresentação do ingresso digital.

§ 2º O atendimento deverá abranger, no mínimo:

- I – auxílio para recuperação ou emissão de ingressos digitais adquiridos regularmente;
- II – emissão de comprovante substitutivo em caso de indisponibilidade do sistema;
- III – suporte a dificuldades de cadastro ou login no sistema do fornecedor.

Art. 2º As empresas deverão manter, em todos os acessos do público em estádios ou arenas, equipes com número de atendentes proporcional à capacidade do público, conforme regulamentação do Poder Executivo.

Art. 3º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator à multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por evento, a ser revertida ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação aplicável.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Teotônio Villela, 09 de setembro de 2025.

JUSTIFICATIVA

Página 1/2



Assinado digitalmente por VEREADOR CARLO CAIADO.

Código de validação: bf7c4129-1335-4932-9405-0f7178c9faa9

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada no site: valida.camara.rj.gov.br/sal



Nos últimos anos, a venda de ingressos para jogos de futebol e eventos esportivos passou a ser realizada, em sua quase totalidade, por meio eletrônico, com a exigência de cadastro prévio e apresentação do ingresso digital.

Embora esse modelo tenha trazido modernização e agilidade em diversos aspectos, a prática tem revelado falhas recorrentes. É comum, em dias de grande público, a instabilidade ou até mesmo a queda dos sistemas digitais, impedindo que o torcedor acesse, recupere ou apresente seu ingresso. O resultado é a formação de filas extensas, atrasos e, em alguns casos, a frustração do consumidor que, mesmo tendo adquirido regularmente seu ingresso, não consegue ingressar no estádio.

Diante dessa realidade, o Projeto que apresento a meus pares estabelece a obrigatoriedade de as empresas responsáveis pela comercialização de ingressos eletrônicos disponibilizarem equipe de atendimento presencial em todos os acessos de estádios e arenas do Município. Essas equipes deverão dispor de internet móvel própria, independente de eventual wi-fi do local, para garantir suporte efetivo em situações de falha técnica.

Além disso, o texto prevê multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em caso de descumprimento, revertida ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

A proposição atende não apenas à defesa do consumidor, mas também ao interesse público, assegurando maior organização nos eventos esportivos, evitando tumultos e preservando a segurança da coletividade.

Diante do exposto, conto com o apoio dos nobres Pares para a aprovação desta iniciativa.

