

A RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS NO CANCELAMENTO E ATRASOS DE VOOS EM TEMPOS DE CRISE

Álef Augusto Pereira Correia

RESUMO

A presente pesquisa analisou as possibilidades de responsabilização de agências de viagens em casos de cancelamento, atrasos e desistências de voos decorrentes da crise do COVID-19. Inicialmente, tratou-se de entender o sistema de proteção assegurado no Código de Defesa do Consumidor e contextualização histórica e constitucional. O estudo aborda tanto a distinção entre as agências de viagens, operadoras de turismo e empresas de transporte aéreo como também os elementos jurídicos que compõe a caracterização e/ou exclusão da responsabilidade civil e ocorrências das chamadas práticas abusivas.

Palavras-chave: Responsabilidade. cancelamento de voos. agência de viagens. Pandemia. COVID-19.

ABSTRACT

This research analyzed the possibilities of accountability of travel agencies in cases of cancellation, delays and withdrawals of flights resulting from the COVID-19 crisis. Initially, it was a view to understanding the protection system guaranteed in the Consumer Protection Code and historical and constitutional contextualization. The study addresses both the distinction between travel agencies, tour operators and air transport companies as well as the legal elements that make up the characterization and/or exclusion of civil liability and occurrences of so-called abusive practices.

Keywords: Responsibility; cancellation of flights; travel agency; pandemic, COVID-19.

1 INTRODUÇÃO

Em tempos de emergência, existe forte tendência à relativização dos direitos do consumidor frente a desestabilização dos mercados. Essa tendência pode ser encontrada no setor de transporte aéreo - sem o qual o mundo globalizado não subsistiria. Este setor tem sido um dos mais afetado pela pandemia de Coronavírus (COVID-19) - que tomou conta de inúmeros países no mundo em 2020 - em razão dos cancelamentos, longos atrasos no embarque e desembarque de passageiros em todo o mundo, além dos pedidos de reembolso ante a desistência por parte dos consumidores.

Isso porque em 2020 o mundo tem sido assolado por uma crise do vírus denominado COVID-19 que deixou em alerta inúmeros setores econômicos, levando o Estado brasileiro a

editar a Lei 13.979/2020¹ e o Decreto Legislativo 6/2020², instaurando estado de calamidade na nação. Ante a desolação de destinos turísticos e empresariais, as empresas de transporte aéreo foram obrigadas a cancelar e adiar voos quer seja por determinação governamental ou por mera liberalidade.

Em meio a essa crise, as agências de turismo, mediadoras entre as empresas de transporte aéreo e o consumidor final, são obrigadas a reembolsar aqueles que adquiriram passagens e pacotes com antecedência. Diante de tal missiva, cabe indagar de que maneira as agências de viagens podem ser responsabilizadas por atrasos, cancelamentos e pedidos de reembolso decorrentes da crise do COVID-19.

Neste sentido, a presente pesquisa configura-se como uma análise eminentemente teórica, qualitativa e, de caráter analítico, contemplando o estudo do fenômeno dos cancelamentos de voos como fenômeno que relaciona toda uma cadeia de fornecimento, tendo como destinatário último o consumidor e enfatizando a comparação entre a(s) previsão(ões) legal(is) e a prática.

Ao final do trabalho, objetiva-se compreender a responsabilidade das agências de viagens em casos de cancelamento de voos e em casos de desistências em tempos de crise. Especificamente, procuraremos 1) distinguir as agências de viagens das operadoras de turismo e empresa de transporte aéreo; 2) analisar o instituto da responsabilidade civil em casos de cancelamento de voos aplicado ao momento de crise; e 3) relacionar as práticas abusivas em casos de cobrança de taxas por pedidos de desistência da viagem por parte do consumidor.

2 ASPECTOS GERAIS DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor³, vigente desde 1990, é considerado um microssistema legislativo com função social. São normas de ordem pública e interesse social de caráter autônomo e que se caracterizam pela heterogeneidade. Este sistema legislativo tem

¹ BRASIL. **Lei nº 13.979, de 06 de fevereiro de 2020**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979.htm>. Acesso em: 21 abr. 2020.

² BRASIL. **Decreto nº6, de 20 de março de 2020**. Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/portaria/DLG6-2020.htm>. Acesso em: 21 abr. 2020.

³ BRASIL. **Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em 21 abr. 2020.

como referencial as normas principiológicas e tende a expandir com a evolução social objetivando sempre um diálogo entre as fontes, desconsiderando aspectos de mera formalidade.

Neste sentido, o direito do consumidor, na lição de Cláudia Lima Marques (2013, p. 31) pode ser entendido como o ramo do direito que tem por finalidade precípua proteger um sujeito de direitos - o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante.

É importante que o direito fundamental que proteja os consumidores seja plenamente eficaz. Esta eficácia, é estabelecida através da: 1) promoção da defesa dos consumidores; 2) observância da proteção dos consumidores como princípio geral da atividade econômica e 3) a consequente sistematização desta tutela especial no âmbito infraconstitucional (MARQUES, 2013, p. 33).

Assim, o Código de Defesa do Consumidor é elaborado com o fito de cumprir esses anseios, consistindo em um microssistema jurídico porque é composto de princípios que lhe são próprios, fazendo parte de um todo. É de caráter interdisciplinar pelo fato de relacionar-se com outros ramos do direito (MARQUES, 2013, p. 52).

Por esta razão o Código de Defesa do Consumidor é regido pela máxima do *favor debilis*, que é a superação da ideia – comum no direito civil do século XIX - de que basta a igualdade formal para que todos sejam iguais na sociedade. Trata-se do reconhecimento de que alguns são mais fortes ou detêm mais informações reconhecendo que “outros” não detêm, geralmente são leigos, e não possuem informações sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado (MARQUES, 2013, p. 40-41).

3 A DISTINÇÃO ENTRE OPERADORAS DE TURISMO E AGÊNCIAS DE VIAGENS

Diante da característica de expansão e principiológica do direito do consumidor, é necessário que haja uma delimitação semântica dos institutos que o circundam para melhor atender aos anseios do seu destinatário: o consumidor. É cediço que o Código de Defesa do Consumidor reconhece a responsabilidade objetiva do fornecedor, bem como a responsabilidade solidária de todos aqueles que integram a cadeia de fornecedores do serviço. Contudo, existem controvérsias no tocante à responsabilização objetiva e solidária de empresas intermediárias que não possuem qualquer gerência no evento referente ao cancelamento do voo.

Para compreendermos essa controvérsia, mister se faz recorrer à distinção comum no direito comparado, contudo esquecida na aplicação do direito no Brasil. Desde 1985 a

jurisprudência estrangeira diferencia contratos de organização de viagem ou contratos de viagem turística e contratos de intermediação de viagens. Tratando-se de um contrato de organização de viagens, responsabiliza a agência de viagem pela conduta de qualquer prestador de serviços envolvido na viagem turística, prestador este que considera como um ‘auxiliar’ da agência (MARQUES, 2005, p. 454).

No Brasil, decreto nº 84.934/1980⁴ faz distinção entre as agências de viagens e operadoras de turismo. Enquanto que as operadoras de turismo organizam a prestação de serviços turísticos junto aos demais fornecedores de serviços do contrato, vendendo ao consumidor este aparelhamento sob a forma de pacote turístico, as agências de viagens apenas revendem ao consumidor o pacote turístico coordenado pelas operadoras de turismo (CARNEIRO, 2009, p. 97).

A respeito do conceito de pacote turístico, destaca-se a visão de Mário Perrochi (2003, p. 45) que assinala o fato de a operadora contratar uma série de serviços diferentes e individualizados, combinando-os entre si para criar um novo produto, integrado e singular. A esse novo produto recebe a denominação de pacote turístico.

Neste jaez, a agência de viagens é apenas uma empresa com a finalidade de prestação de serviços, que atua no campo da intermediação (ALTHAUS, 2006, p. 75). Esta não tem competência para produzir, criar ou organizar eventos turísticos, posto que sua atividade é vender em nome de terceiros, pacotes turísticos, eventos e programas, estando desvinculada da cadeia de produção dos pacotes turísticos.

Temos, portanto, a distinção realizada entre um gênero que comporta duas espécies. Assim, as agências de turismo (gênero) classificam-se em duas categorias: as operadoras de turismo (criadora de serviços) e as agências de viagem (mediadora de serviços). Esta distinção é fundamental para compreensão dos demais institutos a serem estudados.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS EMPRESAS NO CANCELAMENTO E ADIAMENTO DE VOOS EM DECORRÊNCIA DA CRISE

O cancelamento e adiamento de voos é regido por normas que vinculam a atividade das empresas de transporte aéreo. Nos termos da resolução 141/2010 da Agência Nacional de

⁴ BRASIL. Decreto nº84.934, de 21 de julho de 1980. Dispõe sobre as atividades e serviços das Agências de Turismo, regulamenta o seu registro e funcionamento e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Atos/decretos/1980/D84934.html>. Acesso em: 21 abr. 2020.

Aviação Civil (ANAC)⁵ o cancelamento do voo deve ser informado assim que se tome conhecimento dos óbices:

Art. 7º O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

Ademais, clara é a Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)⁶ que estabelece:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

(...)

II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

(...)

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço; (...)

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Na esteira, eventual descumprimento das normativas de aviação civil não isenta as empresas de sua responsabilidade. A propósito, a responsabilidade civil está vinculada aos elementos do ato ilícito, quais sejam: a conduta culposa ou dolosa, a violação de um dever jurídico, o dano e o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Rui Stoco (2007, p.114), sobre a responsabilidade, assevera que:

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade

⁵ AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Resolução nº 141, de 09 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2010/resolucao-no-141-de-09-03-2010>>. Acesso em: 21 abr. 2020

⁶ AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: <<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>>. Acesso em: 21 abr. 2020.

humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado.

Em uma interpretação lógica do art. 927 do Código Civil de 2002, a responsabilidade civil só é perfectibilizada de forma objetiva através da comunhão de três elementos: fato, dano e nexo causal. Na lição de Sérgio Cavalieri Filho (2009, p. 49), não pode haver responsabilidade sem nexo causal. Este nexo cuida-se, então, de saber quando um determinado resultado é imputável ao agente; que relação deve existir entre o dano e o fato para que este, sob a ótica do Direito, possa ser considerado causa daquele.

Ora, o nexo de causalidade constitui o elemento imaterial da responsabilidade civil, constituído pela relação de causa e efeito entre a conduta e o dano. Neste sentido, esse elemento imaterial é formado pela culpa, na responsabilidade subjetiva, e pela previsão legal que qualifica a conduta, na responsabilidade objetiva (TARTUCE, 2016, p. 513).

É necessário também que ocorra tanto o dano quanto o nexo de causalidade, que une o dano a qualquer conduta ilícita que deve ser comprovada. Dessa forma, é necessária a demonstração do dano ou prejuízo, porque, caso contrário, indenizar sem danos implicaria enriquecer o consumidor sem justa causa. Continua sendo também necessária a demonstração do nexo causal.

O Código de Defesa do Consumidor, atento às reais necessidades do consumidor, estabeleceu limites à responsabilização dos fornecedores, de modo que previu situações em que a empresa não deve arcar com a responsabilidade civil em relação a danos causados exclusivamente por terceiros, conforme elencado acima.

Assim, exemplos relacionados com as excludentes do nexo de causalidade ou fatores obstativos do nexo, são a) culpa ou fato exclusivo da vítima; b) culpa ou fato exclusivo de terceiro; c) caso fortuito (evento totalmente imprevisível) e força maior (evento previsível, mas inevitável).

A culpa ou fato exclusivo de terceiro está presente nas situações em que o evento danoso não foi causado pelo agente (agência de viagens), mas por outra pessoa que com ele não mantém qualquer relação jurídica (Estado). Esta situação se amolda aos casos em que os voos são cancelados por determinação direta das autoridades públicas que impedem a entrada ou saída de voos em seu território.

Nestes casos, os voos são cancelados por uma determinação vinculante de um terceiro que não integra a cadeia de fornecimento do serviço. Como se retira mais uma vez da obra de Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 87), citando Aguiar Dias, a ideia de terceiro deve ser

compreendida de forma objetiva, para caracterizar qualquer pessoa que não seja a vítima ou o responsável, alguém que não tem nenhuma relação com o causador aparente do dano e o lesado. É destacável que diuturnamente acontece que o ato de terceiro é a causa exclusiva do evento, afastando qualquer relação de causalidade existente entre a conduta do autor aparente e à vítima.

A esse respeito, Farias, Rosenvald e Braga Neto (2017, 432-433) esclarecem que o termo “terceiro” deve ser compreendido de forma restrita. O terceiro, pessoa natural ou jurídica, é um estranho ao autor e à vítima – alguém que com eles não mantenha qualquer forma de vínculo – mas que culmina por se interpor na relação existente entre eles, sendo o seu fato a causa exclusiva do evento.

Em tempos de crise, tal qual a do COVID-19, é possível que as próprias condições dos países de origem ou de destino façam com que as companhias aéreas cancelam ou adiem os voos. Quando isso acontece, não é possível falar em culpa exclusiva de terceiro, uma vez que não há uma intervenção de uma vontade externa.

Contudo, situações como esta deverá ser inscrita na figura legal do caso fortuito externo. Diferentemente da força maior, uma crise não pode ser considerada previsível e inevitável, pois seria exigir demais das empresas fornecedoras preverem um evento que foi vivenciado durante poucos momentos da história humana.

Trata-se na verdade de um evento imprevisível, que por sua natureza deverá ser entendido como fortuito externo, que, por ser inteiramente estranho à atividade da agência de viagens, não pode ser a este imputado, quando esta cumprir com todas as suas responsabilidades contratuais.

No caso brasileiro, é notável que os cancelamentos e adiamentos de voos decorreram em grande maioria pela normativa legal prevista na Lei 13.979/2020. Esta Lei estabeleceu em seu art. 3º, VI, “a”, após modificações dada pela Medida Provisória 926/2020⁷, uma restrição excepcional e temporária, conforme recomendação técnica e fundamentada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, por rodovias, portos ou aeroportos de entrada e saída do País. Assim, entende-se que a responsabilidade das agências de viagens que cumpriram todos os seus deveres legais é albergada pelo fato de terceiro.

⁷ BRASIL. **Medida Provisória nº 926, de 20 de março de 2020**. Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para dispor sobre procedimentos para aquisição de bens, serviços e insumos destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv926.htm>. Acesso em: 21 abr. 2020.

5 A COBRANÇA DE TAXAS DE SERVIÇO EM CASOS DE DESISTÊNCIA DO CONSUMIDOR EM TEMPOS DE COVID-19

Outrossim, diante de tamanha instabilidade, alguns consumidores optam por desistir da viagem e conseqüentemente requerer o reembolso dos valores despendidos. Assim, algumas agências de viagens insistem em fazer valer as cláusulas do contrato estabelecido, desconsiderando a realidade de emergência provocada pela difusão do COVID-19.

Como se sabe, pelo princípio da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*), o contrato faz lei entre as partes, devendo os contratantes zelar pelo seu cumprimento e manutenção. No entanto, ante o inadimplemento contratual de uma das partes surge o direito da parte adimplente de exigir o cumprimento da obrigação.

O princípio da força obrigatória do contrato, denominado, consiste no pressuposto de que o pactuado pelas partes (*pacta sunt servanda*) deverá ser estritamente cumprido, como forma de preservação da vontade das partes que, presumidamente, é livre e consciente no momento da celebração do contrato.

Assim, quando há formalização de um contrato, a intenção das partes é ou, ao menos, deveria ser, de cumprir o mesmo. É, exatamente, o que denota a expressão *pacta sunt servanda*, ou seja, os contratos são criados para serem cumpridos.

Contudo, tal disposição não é absoluta, uma vez que merece ser compatibilizada com um sistema de proteção legal, constitucional e principiológico. Como desdobramento dos princípios que regem o direito do consumidor, a conservação do contrato com a modificação das prestações desproporcionais, relativizando a força obrigatória de contratos injustos.

Nestes casos, o eventual descumprimento das normas que norteiam o sistema de proteção aos consumidores pode configurar prática abusiva e lesiva ao patrimônio do consumidor. Estas práticas, acarretam danos patrimoniais ao consumidor, que é constrangido pelas circunstâncias a fazer determinado acordo comercial.

No comentário ao Código de Defesa do Consumidor elaborado pelos autores do anteprojeto (2011, p. 375), as práticas abusivas são uma desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. No contexto do mercado aéreo, uma das práticas mais comuns é a retenção indevida de percentual de valores quando o cliente desiste da viagem no caso de uma crise global.

Em que pese as empresas que fazem parte da cadeia de fornecimento do serviço despendem gastos na sua execução, o consumidor não pode arcar com os prejuízos de um caso fortuito externo à atividade turística. Assim, não apenas as empresas aéreas, como também as

operadoras de turismo e as agências de viagens devem abrir mão de seu percentual de retenção levando em consideração a emergência global decorrente de uma crise.

Estas normas estão de acordo com a ideia do dever fundamental de solidariedade que é inerente ao Estado Democrático Brasileiro. Em tempos de estado de calamidade pública, em decorrência da proliferação de casos registrados de contágio de COVID-19, em que pese já ter sido publicada a Lei no. 13.979 de 06 de fevereiro de 2020, destacam-se determinadas normas constitucionais relativas aos deveres fundamentais que se colocam ao serviço da pessoa humana para lidar essa crise, no âmbito internacional e interno (MARTINS, 2020).

Como aponta Maria Celina Bodin de Moraes (2003, p. 110) a solidariedade social constitui-se um direito-dever, fundado no princípio da solidariedade, que deve ser observado não somente na elaboração da legislação ordinária e na execução de política públicas, —mas também no momentos de interpretação e aplicação do Direito, por seus operadores e demais destinatários, isto é, por todos os membros da sociedade.

Dentro deste sistema de normas encontra-se o dever de proteger a saúde, que envolve diversos deveres conexos para atender os interesses da coletividade (MARTINS, 2020), entre eles, neste período excepcional, com vista a prevenir a lesão ao patrimônio do consumidor, o dever de não aplicação das multas contratuais decorrentes de pedidos de desistência de viagens.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz de todo exposto, é cediço que o Código de Defesa do Consumidor é o estatuto destinado a amenizar o desequilíbrio econômico entre os consumidores e os fabricantes de bens, comerciantes e prestadores de serviços, criar um novo sistema jurídico protetional nas relações de consumo, adotando princípios especiais como o da culpa objetiva e o da responsabilidade solidária. Este sistema, possui ainda maior relevância em situações de calamidade, como a provocada pelo COVID-19, onde os direitos dos consumidores tendem a ser violados.

Na esteira, o referido Diploma Legal não se escusa em preservar os interesses econômicos do consumidor afetado pelos efeitos da crise mundial de COVID-19 (art. 4º), posto que nestes objetivos se calca toda a política das relações de consumo. A defesa do consumidor, portanto, faz-se necessária em face da possibilidade de lesão de direitos individuais homogêneos, nos termos do art. 81, § único, III, do referido Código.

Diante de todo exposto, é importante destacar dois cenários de responsabilização para as empresas prestadoras de serviços turísticos: 1) os casos de cancelamento e adiamento de

voos, onde companhias aéreas e operadoras de turismo respondem solidariamente ao passo que as agências de viagens não devem ser responsabilizadas e 2) as situações em que há cobrança de taxas de serviços por desistência do consumidor motivados pela crise de COVID-19, quando não apenas as companhias aéreas e as operadoras de turismo deverão ser responsabilizadas, mas também as agências de viagens, solidariamente.

No primeiro caso, é imperioso assentar que o fato de a empresa se configurar apenas como agência de viagens a impede de fazer realocações de voos, excluindo-se a sua responsabilidade. Essa responsabilidade é atribuída à operadora de turismo que organiza a prestação de serviços turísticos junto aos demais fornecedores de serviços do contrato (empresas aéreas e hotelaria). A agência de viagens, reitera-se, é responsável única e exclusivamente pela revenda ao consumidor-turista do pacote de turismo coordenado pela operadora de turismo.

Contudo, no segundo espectro, as agências de viagens não ficam isentas da responsabilidade quando há retenção abusiva de valores em caso de pedido de desistência por parte do consumidor. Esta responsabilização é essencial para garantir a proteção destinada aos consumidores, uma vez que são estes a parte vulnerável na relação consumerista estabelecida.

Portanto, em tempo de calamidade pública provocada por uma pandemia global de COVID-19, as empresas não podem se furtar de seus deveres fundamentais lançando a conta das instabilidades comerciais no bolso dos consumidores. Tal atitude encontra-se em colisão com os preceitos constitucionais, legais e supraconstitucionais que regem as relações entre fornecedores e consumidores e por esta razão devem ser combatidas pelas autoridades executivas, legislativas e judiciárias.

7 REFERÊNCIAS

ALTHAUS, Karine Romero. **A responsabilidade civil por vícios nos pacotes turísticos**. Monografia de graduação em direito. Faculdade de Direito, UNIVALI, Vale do Itajaí, SC, 2006.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Vol I – direito material. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

CARNEIRO, Eduardo Walmsley Soares. Responsabilidade civil nos contratos de turismo. **Jurídica da seção judiciária de Pernambuco**, Recife, v. 1, p.87-130, jan. 2008. Disponível em: <<https://revista.jfpe.jus.br/index.php/RJSJPE/article/view/68>>. Acesso em: 10 mar. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2014.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 4. ed. Salvador: JUSPODIVM, 2017.

MARTINS, Carlos Eduardo Behrmann Rátis. Dever fundamental de ficar em casa em tempos de coronavírus. BAHIA, Saulo José Casali (Org.). **Direitos e deveres fundamentais em tempos de coronavírus**. São Paulo: Editora Iasp, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

PERROCHI, Mario. **Agências de turismo: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2003.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.