eISSN 2317-5869
SCiENTIA
Revista de Ensino, Pesquisa e Extensão

# DIREITOS DO CONSUMIDOR TURISTA E IMPACTOS DA PANDEMIA DE COVID-19

*TOURIST CONSUMER RIGHTS AND THE IMPACTS OF THE COVID-19 PANDEMIC*

*DERECHOS DEL CONSUMIDOR TURISTA Y LOS IMPACTOS DE LA PANDEMIA DE COVID-19*

Greyce Gabriella Bastos Gomes[1]
Renata Albuquerque Lima[2]
Renaud Ponte Aguiar[3]
Ana Clebia Sousa Rodrigues[4]
Ana Paula Marques Timbó Braga[5]

[1] Graduada em Direito. Faculdade Luciano Feijão.
[2] Faculdade Luciano Feijão.
[3] Faculdade Luciano Feijão.
[4] Faculdade Luciano Feijão.
[5] Mestrado em Ciências Jurídicas. Faculdade Luciano Feijão.

## RESUMO

No desenvolvimento deste trabalho objetiva-se realizar uma análise acerca da repercussão do coronavírus (COVID-19) no âmbito do consumidor turista, sua proteção e garantias ante a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC), durante a pandemia do COVID-19. A relevância desta temática consiste em analisar, à luz do Direito do Consumidor, quais as garantias e proteção contratual que este tem, diante de uma situação imprevisível. Esta temática traz consigo um problema vivenciado por muitos na atualidade, onde dentre os segmentos mais afetados pela pandemia, encontra-se o setor de turismo. Para tanto, apesar de se tratar de um tema atual e que não dispõe de muito material bibliográfico, utilizou-se para a realização do mesmo uma pesquisa bibliográfica e em meio eletrônico. Diante dos fatos analisados, observa-se que por se tratar de uma situação que não se pôde prever por nenhuma das partes envolvidas, portanto, tanto o consumidor em sua vulnerabilidade como o fornecedor, tem sido exposto a grandes perdas contratuais, onde todos são vitimados pelas visíveis sequelas ocasionadas por esta pandemia.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Consumidor turista. Fato superveniente. Revisão de contrato. Pandemia.

## ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the impact of the coronavirus (COVID-19) on tourist consumers, their protection, and guarantees under the Consumer Protection Code (CDC) during the COVID-19 pandemic. The relevance of this topic lies in analyzing, in light of Consumer Law, what guarantees and contractual protection consumers have in the face of an unpredictable situation. This topic brings with it a problem experienced by many today, where among the segments most affected by the pandemic is the tourism sector. Therefore, although this is a current topic and there is not much bibliographic material available, bibliographic and electronic research was used to carry out this study. In view of the facts analyzed, it can be observed that, as this is a situation that could not have been foreseen by any of the parties involved, both consumers in their vulnerability and suppliers have been exposed to significant contractual losses, with everyone falling victim to the visible consequences of this pandemic.

**Keywords**: Consumer law. Tourist consumer. Supervening event. Contract revision. Pandemic.

Copyright (c) 2025 - Scientia - Revista de Ensino, Pesquisa e Extensão - Faculdade Luciano Feijão - Núcleo de Publicação e Editoração - This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

**RESUMEN**

El objetivo de este trabajo es realizar un análisis sobre la repercusión del coronavirus (COVID-19) en el ámbito del consumidor turista, su protección y garantías ante la aplicabilidad del Código de Defensa del Consumidor (CDC), durante la pandemia de COVID-19. La relevancia de este tema consiste en analizar, a la luz del Derecho del Consumidor, cuáles son las garantías y la protección contractual que este tiene ante una situación imprevisible. Este tema trae consigo un problema que muchos viven en la actualidad, donde entre los segmentos más afectados por la pandemia se encuentra el sector turístico. Para ello, a pesar de tratarse de un tema actual y que no cuenta con mucho material bibliográfico, se utilizó para su realización una investigación bibliográfica y en medios electrónicos. A la luz de los hechos analizados, se observa que, al tratarse de una situación que ninguna de las partes implicadas podía prever, tanto el consumidor en su vulnerabilidad como el proveedor se han visto expuestos a grandes pérdidas contractuales, en las que todos son víctimas de las visibles secuelas causadas por esta pandemia.

**Palabras clave**: Derecho del consumidor. Consumidor turista. Hecho superveniente. Revisión del contrato. Pandemia.

## INTRODUÇÃO

Nesta pesquisa, é dada ênfase à análise da repercussão do coronavírus (COVID-19) na esfera do Direito do Consumidor turista. Trata-se de um problema atual que vem vitimando milhares de pessoas em todo o mundo, em aspectos econômicos, sociais e culturais. A pandemia, pelo seu alto grau de transmissibilidade e potencial de letalidade, gerou situações de incerteza, como a impossibilidade de realizar viagens em razão do isolamento social, do lockdown, de cancelamentos de voos ou, simplesmente, do receio do contágio. Conforme explicam Pantuffi; Perussi (2021), esses estabelecimentos considerados como não essenciais enfrentaram tensões pela situação do isolamento e fechamento do mercado.

Nesse contexto, inúmeros consumidores que contrataram pacotes turísticos antes da pandemia passaram a buscar garantias e soluções, deparando-se, muitas vezes, com a resistência de empresas e fornecedores que impuseram multas e encargos considerados excessivos. Surge, portanto, a necessidade de proteção e garantia de direitos diante de um acontecimento imprevisível, que expôs tanto consumidores quanto fornecedores a prejuízos relevantes.

Diante dessa realidade, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) mostra-se imprescindível como amparo e proteção, oferecendo meios legais e alternativos para a solução de conflitos nas relações de consumo. Assim quais os Direitos do Consumidor turista durante a época de pandemia? Como objetivo busca-se compreender o alcance da proteção contratual do consumidor turista frente à pandemia de COVID-19, ressaltando a importância de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, dada a peculiaridade e a gravidade da situação vivenciada.

Como metodologia, utilizou-se o método dedutivo como forma de abordagem, quanto ao procedimento, adotou-se o método monográfico, desenvolvido através de um levantamento bibliográfico.

## O DIREITO DO CONSUMIDOR E SUA PROTEÇÃO CONTRATUAL

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) se consolidou como instrumento de proteção diante da vulnerabilidade do consumidor, que frequentemente se encontra em posição de

desvantagem técnica ou econômica nas relações contratuais. Os contratos, espécie de negócio jurídico, são instrumentos que formalizam obrigações e direitos, tendo como base o princípio pacta sunt servanda, segundo o qual os pactos devem ser cumpridos. Para Venosa, essa obrigatoriedade constitui a base do direito contratual, cabendo ao ordenamento garantir meios de exigir o cumprimento ou indenizar perdas e danos. Entretanto, o CDC prevê interpretação das cláusulas sempre de forma mais favorável ao consumidor, equilibrando a relação contratual.

Nesse contexto, ganha relevo o contrato de adesão, elaborado unilateralmente pelo fornecedor, ao qual o consumidor apenas adere. Como destaca Diniz, trata-se de contrato em que não existe liberdade de convenção, diferindo do contrato paritário, no qual as partes podem negociar cláusulas em pé de igualdade. Contudo, tanto em contratos paritários quanto de adesão podem surgir cláusulas abusivas, que, segundo Miragem, refletem a desigualdade fática entre as partes e colocam o consumidor em desvantagem exagerada. O art. 51 do CDC prevê a nulidade de tais cláusulas, ainda que o restante do contrato se mantenha válido. Além disso, o Código também tipifica práticas abusivas, condutas que violam a boa-fé e a confiança, exemplificadas no art. 39, que, conforme Tartuce e Neves, abrangem situações comuns e abertas a novas interpretações.

A evolução do Direito do Consumidor, contudo, não é recente. Já nas civilizações antigas havia preocupação com a proteção do comprador, como demonstram registros do Egito e o Código de Hamurabi, que impunha responsabilidades severas a construtores por falhas em obras. Ao longo da história, com a massificação da produção e o enfraquecimento da relação pessoal entre produtor e consumidor, a exploração comercial acentuou a vulnerabilidade do comprador (NORAT, 2011). O capitalismo, impulsionado pela Revolução Industrial, ampliou desigualdades, levando ao surgimento de sindicatos e movimentos sociais que também contribuíram para o fortalecimento do movimento consumerista.

A proteção ao consumidor ganhou maior ênfase nos Estados Unidos, ainda no século XIX, em decorrência da Lei de Sherman de 1890. Anos depois, em 1962, foi destacado pelo presidente John F. Kennedy direitos básicos como informação, segurança, opção de escolha e condição de ser ouvido, através de uma mensagem ao Congresso, que consolidou um movimento global de defesa do consumidor (LUCCA, 2008). A ONU também contribuiu, por meio da Resolução 39/248, estabelecendo diretrizes para políticas nacionais de proteção ao consumidor, sobretudo em países em desenvolvimento (CAVALIERE, 2011). No Brasil, ainda que existissem normas desde os anos 1930, foi com a criação da Constituição de 1988 e, em seguida, com a aprovação da Lei nº 8.078/1990 que o consumidor passou a contar com um sistema robusto de proteção.

Além da evolução histórica, os princípios desempenham papel essencial na proteção contratual. O princípio da vinculação contratual assegura que ofertas e publicidades integram o contrato, obrigando o fornecedor a cumpri-las (arts. 30 e 35 do CDC). Já o princípio da boa-fé

objetiva, presente tanto no CDC quanto no Código Civil, impõe às partes conduta pautada na lealdade, honestidade e cooperação. Para Rosenvald, a boa-fé exerce funções interpretativa, de controle e integrativa, orientando a atuação do juiz em casos de lacunas ou abusos. Negreiros acrescenta que sua aplicação deve considerar o caso concreto e a finalidade socioeconômica do contrato.

Outro princípio relevante é o da revisão contratual, previsto no art. 6º, V do CDC, que permite modificar ou revisar cláusulas que imponham prestações desproporcionais ou excessivamente onerosas em razão de fatos supervenientes. Essa previsão aproxima-se da teoria da base objetiva do negócio jurídico, que busca preservar o contrato ajustando cláusulas diante de situações que alteram substancialmente o equilíbrio entre as partes.

Portanto, a proteção contratual conferida pelo CDC é resultado de um processo histórico de evolução e consolidação de direitos, reforçado por princípios que visam equilibrar relações marcadas pela vulnerabilidade do consumidor. Ao mitigar cláusulas abusivas, garantir a revisão de contratos e assegurar o cumprimento da boa-fé, o Código estabelece bases sólidas para que o consumidor possa exercer seus direitos em igualdade material diante do fornecedor.

## A PROTEÇÃO CONTRATUAL DO CONSUMIDOR NO CENÁRIO MUNDIAL

O contrato, enquanto expressão da vontade das partes, estabelece direitos e obrigações que devem ser cumpridos. Contudo, a pandemia de COVID-19, fato imprevisível e de repercussão global, trouxe impactos severos ao cumprimento contratual, especialmente no setor do turismo. As restrições de circulação, cancelamentos de voos e medidas de isolamento social afetaram diretamente a execução de inúmeros contratos, configurando situação de caso fortuito e força maior.

A globalização exerce papel central nesse contexto, pois intensificou a circulação de pessoas, bens e serviços, ampliando o alcance das relações de consumo. Bauman (2001) observa que a globalização suprimiu barreiras e fronteiras, tornando o movimento rápido sua essência. O turismo, atividade econômica que depende do fluxo de pessoas e da diversidade cultural, se apresenta como expressão dessa realidade, aproximando indivíduos de diferentes regiões e fomentando novos arranjos jurídicos e econômicos. Nesse ambiente, surge o consumidor turista, indivíduo que adquire pacotes e serviços de viagem em busca de lazer, cultura e descanso. Esse consumidor, entretanto, assume posição de vulnerabilidade ao enfrentar cláusulas contratuais rígidas e imprevistos como os ocasionados pela pandemia.

A relação entre globalização e turismo intensificou o perfil de consumo em escala mundial, caracterizando o chamado consumidor global. Conforme Bauman (1999), o turista moderno paga por sua liberdade de consumo, exercendo o direito de buscar satisfação nos tribunais, quando necessário. Já Kotler (2003) aponta que a lógica do consumismo, impulsionada pelo marketing,

reforça a centralidade do consumidor como peça fundamental na economia contemporânea. Assim, os contratos de turismo passaram a refletir as tensões da sociedade globalizada, em que consumidores buscam cada vez mais garantias contra práticas abusivas.

A proteção internacional do consumidor turista, nesse cenário, ganha relevo. Muitos destinos turísticos situam-se em economias emergentes, onde frequentemente faltam infraestrutura e mecanismos de assistência eficazes ao turista em situação de vulnerabilidade (Cambaceres, 2014). Moreira, Patrão e Dias (2014) ressaltam que o turismo coloca problemas específicos de consumo, uma vez que os indivíduos se encontram fora de seu ambiente habitual, desconhecendo normas locais e ficando mais suscetíveis a litígios.

As diretrizes internacionais buscam enfrentar esses desafios. A Resolução 39/248 da Organização das Nações Unidas (ONU) estabeleceu parâmetros de políticas de defesa do consumidor, incentivando a cooperação entre países e a modernização das legislações nacionais. No Brasil, o CDC de 1990 representou marco significativo, pois passou a equiparar forças desiguais entre consumidores e fornecedores (TRIGUEIRO, 2012). No entanto, a pandemia expôs novas fragilidades, revelando a insuficiência de instrumentos tradicionais frente a um evento de proporções globais.

Assim, observa-se que a proteção contratual do consumidor no cenário mundial exige não apenas a aplicação dos dispositivos do CDC, mas também a integração de normas internacionais, de modo a assegurar garantias mínimas em situações extraordinárias. No contexto da pandemia de COVID-19, a conciliação entre consumidor e fornecedor torna-se essencial, evitando maiores prejuízos econômicos para ambas as partes e promovendo soluções mais justas diante de um fato superveniente que atingiu toda a humanidade.

## ANÁLISE DA REPERCUSSÃO DO CORONAVIRUS NA ESFERA DO CONSUMIDOR TURISTA

A pandemia de COVID-19 impactou diretamente o consumidor turista. Com o risco de contágio, a necessidade de distanciamento social e o fechamento de fronteiras, viagens programadas com antecedência tornaram-se inviáveis, gerando conflitos entre consumidores e fornecedores de hospedagem, transporte aéreo e serviços culturais. Tratando-se de um evento extraordinário e imprevisível, não havia previsão normativa específica nem na ANAC nem no Código de Defesa do Consumidor, de modo que foi necessário recorrer a normas gerais e princípios jurídicos para o adequado enquadramento da situação.

No plano regulatório, tanto a ANAC quanto a SENACON pautaram-se pelo CDC como norma principiológica. A Resolução nº 400 da ANAC não previa hipóteses de cancelamento motivadas por razões de saúde pública, mas o art. 6º, I, do CDC assegura a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor. Paralelamente, a Medida Provisória nº 926/2020, convertida na Lei nº 14.035/2020, autorizou restrições excepcionais à locomoção (BRASIL, 2020). A Procon

Brasil, por sua vez, recomendou que viagens para destinos com foco de contaminação fossem adiadas ou canceladas sem multa, garantindo ao consumidor a devolução integral dos valores quando o adiamento fosse inviável (PASSOS, 2020).

No transporte aéreo, a Medida Provisória nº 925 resultou na Lei nº 14.034/2020, que disciplinou o reembolso em até doze meses a contar da data do voo cancelado. Como alternativa, previu-se a concessão de crédito de valor igual ou superior ao da passagem, utilizável em até dezoito meses e passível de transferência a terceiros (BRASIL, 2020). A legislação também supriu lacunas quanto ao período de abrangência dos contratos, 19 de março a 31 de dezembro de 2020, previu a cessação de parcelas vincendas mediante solicitação ao emissor do cartão de crédito e fixou o prazo de sete dias para reembolso de taxas aeroportuárias, salvo na hipótese de opção por voucher (BELMONTE; ZANONI, 2020). Já no setor de turismo e cultura, a Medida Provisória nº 948, convertida na Lei nº 14.046/2020, estabeleceu como prioridade a remarcação ou a concessão de crédito, afastando o reembolso imediato, com possibilidade de utilização do crédito em até doze meses e manutenção das condições originais por até dezoito meses após o término do estado de calamidade pública (BRASIL, 2020). Nesse mesmo sentido, o Ministério do Turismo publicou manual de orientações e lançou a campanha “não cancele, remarque”, incentivando a valorização do turismo doméstico.

No campo jurídico-material, a pandemia ensejou a aplicação da teoria da imprevisão, prevista nos arts. 478 e 317 do Código Civil, e da teoria da base objetiva do negócio, prevista no art. 6º, V, do CDC. A primeira exige a ocorrência de evento extraordinário e imprevisível, que gere excessiva onerosidade e vantagem extrema para a outra parte, autorizando a resolução do contrato. Já a segunda teoria se contenta com o surgimento de fato superveniente que onere excessivamente a relação, sem exigir prova de imprevisibilidade, orientando-se para a revisão contratual (ANDRADE, 2020). Como sintetiza Nunes (2015), no âmbito do CDC basta que, após a celebração do contrato, surjam fatos que o tornem excessivamente onerosos. Também nesse contexto se destacam as noções de caso fortuito e força maior, diferenciadas por Gonçalves (2019), mas ambas frequentemente invocadas durante a pandemia (BRASIL, 2002).

A jurisprudência refletiu diferentes interpretações: em alguns casos privilegiou a aplicação da teoria da base objetiva, autorizando a revisão em favor do consumidor; em outros, aplicou-se a legislação emergencial, priorizando a remarcação ou o crédito e afastando o reembolso imediato quando houvesse alternativas (BRASIL, 2020). Parte da doutrina criticou tais medidas, apontando que houve certa preferência para as questões econômicas, em detrimento da proteção efetiva do consumidor, tradicionalmente considerado a parte mais vulnerável na relação (MENEZES, 2020).

Diante desse cenário, cresce a relevância dos mecanismos consensuais de solução de conflitos. A Constituição assegura a apreciação do Poder Judiciário frente à lesão ou ameaça a direito, no art. 5° (Brasil, 1988). Contudo, a sobrecarga estrutural do Judiciário, agravada pelo

aumento de demandas durante a pandemia, reforça a importância da mediação e da conciliação. Assim, Calmon (2007) explica que enquanto o conciliador pode sugerir termos de acordo, o mediador conduz o diálogo sem apresentar soluções, apenas para facilitar o entendimento. Seguindo essa lógica, a SENACON recomendou “bom senso e prudência” nas relações de consumo e a Portaria nº 15/2020 incentivou o uso da plataforma consumidor.gov.br como meio de mediação online (BRASIL, 2020).

Em síntese, o regime emergencial instituído pelas Leis nº 14.034/2020 e nº 14.046/2020 buscou mitigar os efeitos econômicos da crise, priorizando soluções alternativas como a remarcação e a concessão de crédito. No plano contratual, aplicam-se as teorias da imprevisão e da base objetiva, cada qual com requisitos distintos, mas convergentes na busca pelo reequilíbrio. No plano político, valorizou-se a autocomposição. Diante de uma excepcionalidade que “ambas as partes nunca imaginaram vivenciar”, a solução mais adequada mostrou-se a combinação entre a proteção da vida e da saúde (CDC, art. 6º, I), a revisão proporcional das obrigações (CDC, art. 6º, V) e a adoção de mecanismos consensuais capazes de preservar a confiança e a continuidade das relações de consumo.

## CONCLUSÃO

A pandemia da COVID-19 gerou impactos de grandes proporções em todos os setores da sociedade, sendo o turismo um dos mais atingidos. O consumidor turista, ao adquirir pacotes e serviços de viagem, viu-se diante da impossibilidade de utilizá-los em razão das medidas restritivas impostas para conter o avanço da doença. Nesse cenário, o CDC, em seu art. 6º, I, mostrou-se fundamental ao assegurar a proteção da vida, saúde e segurança, aplicável às situações de cancelamento e remarcação de serviços turísticos.

Com a edição das Medidas Provisórias nº 925 e 948, convertidas nas Leis nº 14.034/2020 e nº 14.046/2020, buscou-se mitigar os prejuízos, criando alternativas como créditos, prazos diferenciados e remarcações. Ainda assim, surgiram conflitos, já que muitos fornecedores resistiram aos cancelamentos, impondo taxas e multas onerosas, o que levou consumidores a recorrerem ao Judiciário, ao PROCON e às normas emergenciais.

Nesse contexto, as teorias da imprevisão (CC, arts. 478 e 317) e do rompimento da base objetiva do contrato (CDC, art. 6º, V) reforçam a possibilidade de revisão contratual diante de acontecimentos extraordinários. Persistem, entretanto, divergências sobre a efetividade da proteção legal ao consumidor, dada sua vulnerabilidade frente às grandes empresas.

Assim, a pandemia revelou tanto os limites quanto os esforços da legislação para equilibrar direitos e deveres em um cenário de incerteza. Mais do que nunca, o diálogo e a conciliação entre

as partes mostram-se indispensáveis, evitando a sobrecarga do Judiciário e promovendo soluções mais céleres e equilibradas para consumidores e fornecedores igualmente afetados.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Lissa Aguiar. A boa-fé objetiva e a teoria do rompimento da base objetiva dos contratos na perspectiva consumerista. *Conteúdo Jurídico*, Brasília, DF, 12 nov. 2020. Disponível em: https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/53278/a-boa-f-objetiva-e-a-teoria-dorompimento-da-base-objetiva-dos-contratos-na-perspectiva-consumerista. Acesso em: 12 nov. 2020.

BAUMAN, Zygmunt. *Globalização: as consequências humanas*. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. 1. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BELMONTE, Renata; ZANONI, Amanda. Os avanços trazidos com a edição da Lei 14.034/20. *Migalhas*, 2020. Disponível em: https://migalhas.uol.com.br/depeso/331775/os-avancos-trazidos-com-a-edicao-da-lei-14-034-20. Acesso em: 10 nov. 2020.

BRASIL. *Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 ago. 2020.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 ago. 2020.

BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 11 nov. 2020.

BRASIL. *Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020*. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L14034.htm. Acesso em: 10 nov. 2020.

BRASIL. *Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020*. Dispõe sobre o adiamento e o cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura em razão da pandemia da Covid-19. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14046.htm. Acesso em: 10 nov. 2020.

BRASIL. *Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020*. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm. Acesso em: 9 nov. 2020.

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 destinados ao enfrentamento da Covid-19. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv926.htm. Acesso em: 11 nov. 2020.

BRASIL. *Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020*. Dispõe sobre o cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura em razão da pandemia da Covid-19. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Mpv/mpv948.htm. Acesso em: 8 nov. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *Nota Técnica n.º 2/2020/GABSENACON/SENACON/MJ*. Orientações gerais sobre o impacto do coronavírus nas relações consumeristas. Brasília, DF: MJSP, 2020. Disponível em: https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-no-2-2020.pdf. Acesso em: 22 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *Portaria nº 15, de 27 de março de 2020*. Determina o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a mediação online. Brasília, DF: MJSP, 2020. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160. Acesso em: 10 ago. 2020.

CALMON, Petrônio. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

CAMBACERES, Antonino Serra. As dificuldades do turista e visitante e a proteção do consumidor. In: CIPRIANO, Ana Cândida Muniz et al. (coord.). *A proteção internacional do consumidor turista e visitante*. Brasília: Ministério da Justiça; Ministério do Turismo, 2014. p. 187-194.

DINIZ, Maria Helena. *Código Civil anotado*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: teoria geral das obrigações*. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. *Princípios de marketing*. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MENEZES, Felipe. Medidas Provisórias 925 e 948 e a Lei Ordinária 16.899/2020 do Estado de Pernambuco. *JusBrasil*, 2020. Disponível em: https://felipebmenezes86.jusbrasil.com.br/artigos/861478282. Acesso em: 9 nov. 2020.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MOREIRA, Teresa; PATRÃO, Luis; DIAS, Fernanda Ferreira. Consumo e turismo: contributo da direção-geral do consumidor, Portugal. In: CIPRIANO, Ana Cândida Muniz et al. (coord.). *A proteção internacional do consumidor turista e visitante*. Brasília: Ministério da Justiça; Ministério do Turismo, 2014. p. 258-265.

NEGREIROS, Teresa. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

PASSOS, Beatriz. Consumidores podem alterar sem cobrança viagens para locais afetados pelo coronavírus. *PROCON MG*, 2020. Disponível em: http://www.procon.mt.gov.br/-/13834577-consumidores-podem-alterar-sem-cobranca-viagens-para-locais-afetados-pelo-coronavirus. Acesso em: 8 nov. 2020.

PANTUFFI, Cláudia Martins; PERUSSI, Regina Ferraz. *Comportamento do consumidor e sustentabilidade no turismo na pandemia da COVID-19.* In: PORTUGUEZ, Anderson Pereira; TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi (orgs.). *Turismo e saúde global: pandemia, pandemônio e novos rumos para o setor no Brasil e no mundo.* Ituiutaba, MG: Editora Barlavento, 2021. p. 70-108

TRIGUEIRO, Karla. Novas tendências do consumidor de turismo na nova economia. *III Setur*, 2012. Disponível em: https://docplayer.com.br/5255378-Novastendencias-do-consumidor-de-turismo-na-nova-economia.html. Acesso em: 29 set. 2020.

VENOSA, Silvio de Salvo. *Direito civil: teoria geral das obrigações e teoria geral dos contratos*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.