



Centro Universitário Processus
PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022



CENTRO UNIVERSITÁRIO PROCESSUS

ATIVIDADE EXTENSIONISTA TEORIA GERAL DO DIREITO

PROJETO/AÇÃO (2/2023)

1. Identificação do Objeto

Atividade Extensionista:

PROGRAMA (x) PROJETO (x) CURSO () OFICINA ()
EVENTO () PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS () AÇÃO DE EXTENSÃO SOCIAL (x)

Área Temática:

Direitos Fundamentais

Local de implementação (Instituição parceira/conveniada):

Centro Universitário Processus

Título: Direitos dos consumidores em casos de cancelamentos de pacotes pelas agências de viagens

2. Identificação dos Autor(es) e Articulador(es)

CURSO: Direito

Coordenador de Curso: Adalberto Nogueira Aleixo



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Articulador(es)/Orientador(es): Lourivânia de Lacerda Castro

Aluno(a)/Equipe

NOME/Matrícula/Contato:

Jan Nascimento - 2310010000129 - jncbrasil@gmail.com

Pedro Augusto Neves da Silva - 2320010000055 - pedroaugustoneves14@gmail.com

Gabriel de Souza Fernandes - 2010010000116 - gabrielsouzafernandes18@gmail.com

**Jose Luiz de Santana Matos - 221000000114 - djzendjs@gmail.com
Luana Silva Xavier - luana.easjur@gmail.com**

3. Desenvolvimento

ASPECTOS GERAIS DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor, vigente desde 1990, é considerado um microsistema 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 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).

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Assim, o Código de Defesa do Consumidor é elaborado com o fito de cumprir esses anseios, consistindo em um microsistema 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).

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 grência 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 4 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 84.934/1984 faz distinção entre as agências de viagens e operadoras de turismo. Enquanto as operadoras de turismo organizam a prestação de serviços turísticos junto aos demais fornecedores de serviços do contrato, vendendo ao

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

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 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.

CASO CONCRETO COM APLICAÇÃO DA LEGISLAÇÃO

A sociedade empresária 123 milhas anunciou, no dia 18/8/2023, que não emitirá passagens já adquiridas da linha "Promo", com embarques previstos de setembro a dezembro de 2023, e que eventual devolução de valores será realizada por meio da disponibilização de "voucher" informe que foi posteriormente corrigido com a informação que a empresa entrou com pedido de recuperação judicial e, nesse sentido, estaria impedida de realizar qualquer tipo de pagamento até decisão judicial quanto ao Plano de Recuperação judicial da companhia. (disponível em: <https://123milhas.com/promo123/>).

Os meios de comunicação informam que os ministérios da Justiça e do Turismo já trabalham em conjunto para avaliar a instauração de investigação e pedido de esclarecimentos pela 123milhas, de modo que sejam esclarecidos os motivos dos

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

cancelamentos, a identificação de todos os consumidores atingidos pela medida e como será feita a reparação dos danos sofridos pelos consumidores.

Fato semelhante já aconteceu com outras agências de viagens deixando consumidores sem viagem, sem os valores pagos e com diversos problemas e custos relacionados aos cancelamentos inesperados.

Como visto acima, as empresas de viagem comumente apresentam para o consumido apenas a possibilidade de solicitar “voucher” para a obtenção de crédito na própria plataforma das empresas. Surge a questão: Como a empresa que acaba de dar um calote no consumidor pode garantir que vai cumprir com o pagamento de “voucher” no futuro?

Ocorre que o consumidor não é obrigado a aceitar referido “voucher”, podendo exigir a devolução da quantia paga pelo pacote em dinheiro ou sob a forma de estorno para seu cartão de crédito, conforme o meio de pagamento utilizado para a contratação do serviço.

Em primeiro lugar, cumpre dirimir uma dúvida frequente no tocante a eventuais consumidores que já aceitaram a restituição de valores em forma de “voucher”. Será que, mesmo tendo aceitado essa espécie de estorno, o consumidor pode se arrepender, e manifestar sua vontade no sentido de que a devolução de valores ocorra em dinheiro ou pela restituição de crédito ao seu cartão?

Para responder a essa indagação, deve-se considerar que o Código de Defesa do Consumidor, conforme enuncia já em seu artigo 1º;

"estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias".

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

As normas de ordem pública estabelecem valores básicos e fundamentais de nossa ordem jurídica, são normas de direito privado, mas de forte interesse público, daí serem indisponíveis e inafastáveis através de contratos.

O Código de Defesa do Consumidor é claro, em seu art. 1.º, ao dispor que suas normas se dirigem à proteção prioritária de um grupo social, os consumidores, e que se constituem em normas de ordem pública, inafastáveis, portanto, pela vontade individual. São normas de interesse social, pois as leis de ordem pública são aquelas que interessam mais diretamente à sociedade que aos particulares, daí poderem encontrar aplicação ex officio, em especial como a sanção do CDC é a da nulidade taxativa absoluta (art. 128, in fine, do CPC c/c o parágrafo único do art. 168 e art. 166, VII, do CC/2002)." (BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor. 7ª edição. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2016, p. 73).

Para a melhor doutrina consumerista, o conteúdo do referido dispositivo do código traduz a ideia de que as normas do CDC são inderrogáveis pela vontade das partes, ou seja, ainda que o consumidor aceite a restituição por meio de “voucher”, se essa modalidade for imposta pelo fornecedor — e não uma opção para o consumidor —, não terá validade jurídica, conforme será visto adiante.

Superado o esclarecimento acima, adiante o Código de Defesa do Consumidor traz ao menos mais três importantes dispositivos legais que impedem que a devolução de valores seja imposta ao consumidor por meio de “voucher”.

Inicialmente, veja-se o que dispõem os incisos II e XIII do artigo 51 do CDC:

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

(...)

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração."

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Não há dúvidas de que, ao impor a devolução do valor pago pelo pacote de viagem através de “voucher”, as empresas de pacotes turísticos estão subtraindo do consumidor a opção de reembolso em desacordo com os casos previstos no CDC.

Isso porque o inciso III do artigo 35 do código é claro ao prever expressamente que, se o fornecedor descumprir a oferta, apresentação ou publicidade, é facultado ao consumidor exigir a devolução da quantia paga, monetariamente atualizada, e sem prejuízo de eventuais perdas e danos. Ou seja, a opção é do consumidor. Veja-se:

"Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

(...)

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos."

Quanto à cumulação de perdas e danos com a restituição da quantia paga, tal é possível, principalmente, em razão da perda do tempo imposta ao consumidor pela não realização da viagem planejada e por eventuais gastos já realizados que seriam gozados durante a viagem na cidade ou país visitados.

Nesse contexto, o consumidor pode ajuizar ação judicial para a reparação de dano moral e pela perda do seu tempo de vida — fato que caracteriza ofensa à sua autodeterminação, atingindo sua liberdade (direito fundamental expresso no caput do artigo 5º da Constituição Federal), prejudicando o tempo que reservou para seu descanso e lazer, que também são direitos fundamentais expressos na Constituição (artigo 6º, caput, da CF/88).

A respeito do que foi dito acima, há precedentes em nossos tribunais em que se garante a tutela do tempo de vida do consumidor em casos envolvendo o cancelamento de viagem pelo fornecedor conforme pode-se ver a seguir aplicando-se a tais hipóteses

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

a *Teoria do Desvio Produtivo*, criada por Marcos Dessaune, bem como a tese do Menosprezo Planejado, de Laís Bergstein.

Por todos, confira-se o seguinte julgado: CANCELAMENTO DE VIAGEM - Pacote de viagem cancelado – falha na prestação de serviço devido a quantia desembolsada não ter sido devidamente devolvida – Aplicação da Lei 11.034/2020 – Responsabilidade objetiva e solidária - Dano moral in re ipsa configurado, pela via crucis imposta ao consumidor - Aplicação da Teoria do Desvio produtivo do consumidor e Teoria do Desestímulo - Recurso ao qual se dá PARCIAL PROVIMENTO, apenas para reduzir o montante fixado a título de danos morais, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade (TJ-SP - RI: 10023353520228260541 SP 1002335-35.2022.8.26.0541, relator: José Pedro Geraldo Nóbrega Curitiba, data de julgamento: 24/10/2022, 1ª Turma Cível e Criminal, data de publicação: 24/10/2022)

"Desvio Produtivo do Consumidor é o fenômeno socioeconômico que se caracteriza quando o fornecedor, ao atender mal, criar um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se esquivar da responsabilidade de saná-lo, induz o consumidor carente e vulnerável a despender seu tempo vital, existencial ou produtivo, a adiar ou suprimir algumas de suas atividades geralmente existenciais e a desviar suas competências dessas atividades, seja para satisfazer certa carência, seja para evitar um prejuízo, seja para reparar algum dano, conforme o caso". (DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O Prejuízo do Tempo Desperdiçado e da Vida Alterada. 2ª ed. rev. e ampl., Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 357)

"Em primeiro lugar para se aferir o dever de compensação pelo tempo perdido pelo consumidor, questiona-se, no caso concreto, se o consumidor ou a sua demanda foram menosprezados pelo fornecedor? O ato ou efeito de menosprezar consiste na falta de estima, apreço ou consideração; corresponde ao desdém no tratamento dado a alguém, à

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

desconsideração, à desvalorização, à desqualificação, ao menosprezo. O menosprezo ao consumidor é observado nos casos de fornecedores que ignoram os pedidos e as reclamações do consumidor ou não lhe prestam informações adequadas, claras e tempestivas. O menosprezo é o desrespeito, a desconsideração das legítimas expectativas geradas no consumidor. O menosprezo reside na desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo, em qualquer de suas fases, seja para resolução de um vício do produto ou do serviço, seja para compreender as instruções técnicas inadequadamente apresentadas, por exemplo (...). Ao implementar sistemas morosos, pouco eficientes, deixando de investir adequadamente na cadeia produtiva o fornecedor transfere ao consumidor todo o ônus decorrente de sua inércia, os riscos inerentes à sua própria atividade. E tal conduta desidiosa pode gerar danos, inclusive o dano pelo tempo perdido, também chamado de 'dano temporal' ou 'desvio produtivo', que deverão ser reparados. O menosprezo planejado, a tentativa oculta de transferência de riscos ao consumidor, que contraria a boa-fé objetiva, ofende os princípios que regem a política nacional das relações de consumo e constitui prática abusiva". (BERGSTEIN, Laís. A consolidação do dano pela perda do tempo do consumidor no brasil e o duplo critério para sua compensação: o menosprezo planejado. In Dano Temporal: O Tempo como Valor Jurídico. Gustavo Borges, Maurilio Casas Maia (org.). 2ª ed. rev. e ampl., São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 94-95)

Seguindo, outro argumento apto a afastar a imposição de restituição de valores ao consumidor através de “voucher” encontra fundamento no *princípio da confiança*, que se relaciona ao princípio da boa-fé objetiva, expressamente previsto no inciso III do artigo 4º do CDC.

Pelo *princípio da confiança*, busca-se proteger as legítimas expectativas do consumidor em relação ao produto adquirido ou ao serviço contratado junto ao fornecedor. Significa, resumidamente, que o consumidor confia que a relação com o fornecedor

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

não lhe trará problemas, ou seja, cria a legítima expectativa para o consumidor de que tudo dará certo.

Voltando-se ao caso em comento, a partir do momento em que as empresas de viagem cancelam, de forma unilateral e deliberada, a viagem contratada pelo consumidor, informando, de forma absolutamente genérica, que tal fato tem como causa "questões de mercado", sem oferecer maiores detalhes, o consumidor perde imediatamente a confiança no fornecedor, e provavelmente não desejará dar continuidade à relação jurídica.

Deve-se considerar ainda, visando proteger os direitos dos consumidores e garantir o ressarcimento dos valores investidos pelos clientes as questões relacionadas ao instituto da desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor. O artigo 28 do CDC e seu § 5º enunciam:

"Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

(...)

§ 5º. Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores."

Nesse contexto, destaca-se que há precedentes em nossos tribunais admitindo a desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor em sede de tutela de urgência (artigo 300 e ss. do CPC), em que houve, já no início do processo, a inclusão dos sócios da sociedade empresária no polo passivo da lide, o deferimento de realização de bloqueio de contas bancárias via Sisbajud, na modalidade teimosinha, de modo a se buscar ativos em nome daqueles, e também o bloqueio de veículos pelo sistema Renajud, objetivando-se a busca de veículos de propriedade dos sócios conforme abaixo:

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS, COBRANÇA DE RENDIMENTOS E DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA - TUTELA DE URGÊNCIA - ANTECIPADA - REQUISITOS DO ART. 300 DO CPC/2015 - DEMONSTRAÇÃO - DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA - TEORIA MENOR - OBSTÁCULO AO RESSARCIMENTO DOS PREJUÍZOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR - DEFERIMENTO. Para a concessão da tutela de urgência, cumpre à parte que a requerer demonstrar, de forma inequívoca, a probabilidade do direito pretendido e o perigo de dano. Presentes esses requisitos, impõe-se o deferimento da tutela de urgência pleiteada. Em se tratando de relação de consumo, aplica-se a teoria menor, por meio do qual o instituto da desconsideração da personalidade jurídica é devido quando este se configurar como obstáculo ao ressarcimento dos prejuízos sofridos pelo consumidor, nos termos do art. 28, § 5º do Código de Defesa do Consumidor. (TJ-MG - AI: 11378036820238130000, relator: des.(a) Arnaldo Maciel, data de julgamento: 11/7/2023, 18ª Câmara Cível, data de publicação: 11/7/2023)

Como exigir meus direitos quando problemas como esse acontecem?

1. Procurar a empresa

A primeira medida é tentar resolver diretamente com a empresa. Porém, é comum os consumidores encontrarem dificuldades no contato direto com a empresa - que costuma ser um atendimento robotizado e que não solucionam o problema e apenas desgastam o consumidor - você pode utilizar a plataforma consumidor.gov.br ou abrindo e fazer a reclamações do seu problema por escrito. Guarde o comprovante.

2. Registrar reclamação no Procon

Se ainda assim quiser registrar outra queixa, é possível levar a reclamação ao Procon, que poderá abrir um processo administrativo. Também é importante registrar a



Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

reclamação no órgão para que ele tenha ciência da quantidade de reclamações sobre o problema e para incentivar uma investigação aprofundada da situação.

O procedimento do Procon varia conforme o Estado e Município que você reside, mas é possível encontrar informações no site do órgão ou na agência mais próxima de sua residência – alguns permitem que o procedimento seja feito de forma online.

3. Recorrer à Justiça

Se mesmo tentando a negociação amigável a empresa não resolver seu problema, a última medida é o ingresso na Justiça. Além disso, raramente as empresas indenizam o consumidor por danos em negociação amigável, então a abertura de processo judicial se mostra como uma medida eficaz caso você tenha sofrido danos adicionais com a perda das passagens ou viagem.

Se o valor do pacote somado com eventuais danos for inferior a 20 salários-mínimos (R\$ 24.240 reais em 2022), é possível entrar com processo no Juizado Especial Cível, gratuitamente e sem advogado.

4. O que fazer se precisar ainda assim viajar?

Você deve saber que se sofrer algum dano adicional, como prejuízo por perda de viagem a trabalho, de férias, de evento familiar ou show, ou precisou adquirir novas passagens, a empresa deve indenizar por essas perdas e danos. Por isso, é importante que você guarde todos os comprovantes de contato com a empresa e de todos eventuais danos e prejuízos sofridos.

Justificativa:

Frente aos fatos recentes onde empresas que vendem, antecipadamente, pacotes de viagens, seja de diárias de hotéis ou passagens aéreas, e, de forma inesperadas e abruptas, cancelam tais pacotes, é indispensável que os operadores do direito apresentem de forma clara e

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

objetiva quais são os direitos dos consumidores. O trabalho visa analisar os direitos previstos na Constituição bem como no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil para que a população possa entender quais direitos tenham e, nesse sentido, buscar que tais direitos sejam de fato respeitados.

Objetivos:

Geral

Apresentar os direitos dos consumidores em caso de cancelamento de pacotes de viagens já contratados.

Específicos

- Apresentar legislação específica relacionado aos contratos de compra e venda de pacotes de viagens;
- Apresentar caso concreto
- Apresentar alternativas legais frente as alternativas apresentadas pelas empresas;
- Apresentar trabalho (podcast ou site específico) com esclarecimentos legais para usuários dos serviços de viagens.

Metas:

Disseminar os direitos dos consumidores em caso de cancelamentos de pacotes de viagens já contratados.

Resultados esperados:

Que mais pessoas possam ter acesso e conhecimento aos seus direitos legais frente ao cancelamento de pacotes de viagens previamente contratados.

Metodologia:

Quanto aos meios, o trabalho é de natureza Bibliográfica. Quanto aos fins, o trabalho é aplicado tendo em vista que apresenta arcabouço legal aplicado a fatos. De forma adicional, será criada página no Instagram que visa esclarecer público em geral sobre direitos do consumidor em caso de cancelamentos de pacotes de viagens.

Cronograma de execução:

DATA DE INÍCIO: 07/08/2023

DATA DE TÉRMINO: 30/11/2023

Evento	Período	Observação
--------	---------	------------

Centro Universitário Processus

PORTARIA Nº 282, DE 14 DE ABRIL DE 2022

Confecção do Artigo Teórico	1º Bimestre	Fase de preparo
Desenvolvimento e Implementação do Instagram.	2º Bimestre	Fases de integração e socialização de resultados

Considerações Finais

De modo geral as empresas que vendem pacotes de viagens não podem impor ao consumidor a devolução da quantia paga pelo pacote de viagem através de “voucher”. A disponibilização desse tipo de crédito deve ser apenas uma opção oferecida ao consumidor, pois, como visto, o Código de Defesa do Consumidor garante a este que a restituição da quantia que pagou pela viagem seja realizada em dinheiro, caso o pagamento tenha sido feito através de boleto bancário, Pix ou outra modalidade de transferência bancária, ou por estorno em cartão de crédito, caso tenha sido essa a modalidade de pagamento utilizada.

Referências Bibliográficas

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

CORREIA, Álef Augusto Pereira. A RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS NO CANCELAMENTO E ATRASOS DE VOOS EM TEMPOS DE CRISE.

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.

CARNEIRO, Eduardo Walmsley Soares. Responsabilidade civil nos contratos de turismo. Jurídica da seção judiciária de Pernambuco, Recife, v. 1, p.87-130, jan. 2008.

<https://portal.fgv.br/artigos/crise-123-milhas-direitos-consumidores-e-recuperacao-judicial>

<https://idec.org.br/noticia/recuperacao-judicial-da-123milhas-como- ficam-os-consumidores#:~:text=Cabe%20ao%20cliente%20o%20direito,pago%2C%20inclusive%20com%20corre%C3%A7%C3%A3o%20monet%C3%A1ria.>

<https://www.conjur.com.br/2023-ago-23/garantias-consumo-123milhas-consumidores-saber>