Aspectos Jurídicos do *Overbooking*¹

André Alves Portella²

RESUMO: Investigar a tutela conferida pelo Direito para os casos de lesão aos direitos do turista diante do descumprimento, por parte da empresa aérea, da obrigação de transportá-lo, em função da venda de bilhetes em número superior à quantidade de poltronas existentes. A esse evento deu-se o nome de *overbooking*. Como se dá o seu surgimento?; quais as hipóteses em que se afirma ter ocorrido?; qual o objeto jurídico lesado? Apesar de ser problema recente, a legislação nacional, bem como a de outros países, já dispõem de enunciados específicos em relação à matéria.

Palavras-Chave: Turismo e direito; defesa do consumidor, *overbooking*, legislação nacional.

OVERBOOKING LEGAL ASPECTS

ABSTRACT: *This research inted to investigate the protection granted by the law to the tourist rights losses cases in the face of the misaccomplishment by the air company of the duty of transporting hin, due to the selling of air tickets in highernumber than the amountof available seats. To this event was given the name of overbooking. But, how does it emerge?; What are the hypothesis in which they do have occured?; Which is the law object? In spire of beeing a recent problem, the national legislation as well as the international one have already specific statements related to this subject.*

KEYWORDS: *Tourism and law; consumer protection; overbooking; national legislation.*

1. Artigo integrante da pesquisa *Turismo, Meio Ambiente e Relações de Consumo: Uma Análise Contextual*, orientada pelo prof. dr. Hélio Estrela Barroco.

2. Bacharel em Direito pela Universidade Estadual de Santa Cruz, Bolsista de Iniciação Científica. E-mail: aaportella@hotmail.com.br

Introdução

O Turismo, inserido no contexto sociocultural, necessita da colaboração de uma série de outras ciências, que lhe dão respaldo e fundamento. A Economia, a Geografia, a História, a Administração e o Direito, por exemplo, importam no labor daquele que se preocupa com o seu estudo. Os problemas enfrentados pelo turismo, em busca do desenvolvimento pleno, formam os objetos prementes do cientista do turismo. Nos dizeres de Barreto (1997), ele “é um ramo das ciências sociais e não das ciências econômicas, transcende a esfera das meras relações da balança comercial”.

A ciência jurídica, enquanto estudiosa das diversas prescrições coercitivas às condutas humanas, serve ao Turismo como meio de inibir comportamentos, de algum modo, lesivos ao viajante. Nessa perspectiva, preocupa-se a presente investigação com os danos causados ao turista, oriundos da frustração da viagem aérea, tendo em vista a venda de mais bilhetes do que o número de poltronas existentes.

Para apresentar as soluções do problema, entretanto, é indispensável a demonstração das bases sobre as quais ele se forma. Antes de dar solução jurídica ao *overbooking* faz-se necessária a colocação de algumas premissas. Assim, trabalhar-se-á o *overbooking* quanto ao seu conceito, requisitos para caracterização e a situação atual no Brasil. Só então proceder-se ao seu enquadramento jurídico. Será feita uma exposição da forma mais ampla possível, procurando-se abranger as disposições do Código Comercial, do Direito Civil, do Direito Aeroviário e da Legislação Consumerista, concernentes ao objeto de estudo.

Noção de Transporte

Locomover-se sempre foi uma necessidade inerente aos seres vivos, face a sua relevância enquanto aspecto de sobrevivência. Para todos os indivíduos, transmutar-se no espaço está relacionado com a satisfação de aspectos básicos, como obtenção de alimento, procriação e defesa.

O homem, através do processo cultural de apreensão de conhecimento, desenvolveu uma série de outras necessidades ligadas a sua vida em sociedade, ultrapassando aquelas três necessidades básicas de alimentação, procriação e defesa, às quais a locomoção tem prestabilidade. O mesmo acúmulo de informações serviu para a inserção de outras técnicas cada vez mais eficazes no condizente à locomoção.

“Mesmo nas tribos primitivas, o problema dos transportes se havia de apresentar” (Miranda, 1964). O transporte que era feito no lombo dos animais, em cesto, ou nas costas de outras pessoas incrementou-se, ganhando adjetivações como luxo, rapidez e capacidade de grandes volumes. (Leroi-Gourhan, 1998).

O transporte por via aérea é um marco no desenvolvimento dos meios criados para locomoção:

No fim do século XIX e no século XX, a especialização da indústria de transporte de passageiros chegou em nível nunca previsto. Houve e há navios como grandes hotéis que navegavam. Os próprios trens já haviam chegado ao alto luxo. Hoje, as aeronaves (Miranda, 1964).

O conforto e o luxo, porém, não são os únicos predicados dos aviões, a eles soma-se, por exemplo, a velocidade (Owen, 1975).

Overbooking

Juntamente com as vantagens trazidas pela aviação houve uma série de problemas criados, dentre eles, o *overbooking*.

Conceituação e Caracterização

Overbooking é termo designativo de uma das infinitas formas danificadoras dos direitos do consumidor-turista. Consiste na frustração do serviço de transporte aéreo, por estar um voo com o número de passageiros que extrapola a capacidade de vagas do avião. A quantidade de poltronas é insuficiente para atender às pessoas com contrato de viagem já aperfeiçoado. Trata-se “... de uma política das companhias aéreas em reservar mais bilhetes do que comporta a lotação da aeronave” (Desktop Pessoal – Dinheiro Vivo [online], 1999), numa inequívoca demonstração de desrespeito ao consumidor.

Podem-se então extrair três elementos pelos quais se torna possível a sua caracterização:

- confirmação da reserva de viagem, consistente na aceitação da companhia aérea diante da solicitação do turista em viajar no dia e hora determinados. Se a empresa efetua esse ato demonstra estar ciente e de pleno acordo com a presença do passageiro no *modus* convencionado. A partir de então, o contrato não poderá ser rescindido, implicando a conduta contrária em efeitos legais indenizatórios;
- comparecimento do passageiro ao *check-in* com prazo de antecedência determinado por cada empresa e que, em média, é de meia hora antes de voo nacional e de até uma hora para transportes internacionais (Departamento de Aviação Civil [online], 1999). Essa exigência deve ser observada com cautela. O prazo de apresentação não deve ser tão amplo de modo a retirar do viajante uma parcela de tempo por vezes significativa (Desktop Pessoal – Dinheiro Vivo [online], 1999).
- número de passageiros confirmados e presentes maior do que o número de poltronas existentes, determinando ausência de vagas.

Situação Atual e Reflexos sobre o Turismo

Segundo informações do Departamento de Aviação Civil ([online], 1999), nos quatro primeiros meses de 1999 foram registrados 936 casos pelas quatro maiores empresas do setor aéreo. Mais alarmante do que o alto grau de ocorrências é a reação do turista diante da lesão sofrida: somente 219 casos foram reclamados ao órgão.

Em 1998 foram registradas 935 reclamações. Destas, apenas 560 foram levadas à instauração de processos visando a recomposições de danos, dos quais somente 81 resultaram em multas às empresas.

Houve aumento significativo do número de ocorrências, na medida em que, de janeiro a abril de 1999, apurou-se número idêntico ao de todo o ano de 1998. Esse fato demonstra a intensificação do descaso das companhias aéreas quanto aos seus passageiros.

Há grande resistência, por parte do turista, quanto à reclamação dos seus direitos, o que vem crescendo de forma considerável. Enquanto em 1998 cerca de 60% dos passageiros formalizaram reclamações, em 1999 esse percentual caiu para 23,4%.

Ainda em 1998,

das reclamações realizadas no DAC o primeiro lugar ficou com o overbooking (25%) (...). As empresas aéreas se justificam que frente ao número de passageiros de 1998, o número é pequeno. Mas os passageiros discordam e acham que é uma obrigação das empresas melhorarem a qualidade dos seus serviços (...). Às vésperas de mais uma temporada de férias a questão preocupa, ainda mais quando se sabe que, na ânsia de faturamento, muitos "profissionais" de turismo acabam mantendo serviços que não têm condições de oferecer (Folha do Turismo, 1999).

Ocorrido o *overbooking*, lesado está o consumidor pela frustração de uma viagem, para não enumerar todos os outros possíveis prejuízos oriundos desse evento. Por via oblíqua, o prejuízo também ronda a empresa, seja pela mobilização de recursos e pessoal para a defesa judicial, seja por ferir seu nome e sua credibilidade. Finalmente, prejudica-se todo um contínuo processo de desenvolvimento do turismo. É comum que consumidores extremamente exigentes deixem de utilizar serviços como forma de eximir-se de problemas, ou de protestar contra eles. No Brasil,

a atividade turística tem crescido pouco. (...) as causas não são difíceis de se encontrarem. Estrutura urbana precária, violência no trânsito, assaltos, miséria explícita nas ruas, tráfico de drogas, violência policial e forte propaganda de tudo isso na imprensa internacional.

Se o governo federal não planificar a economia, diminuir a injustiça social, possibilitar novos investimentos internos ou provenientes do exterior e criar credibilidade no aparelho judiciário, legislativo e executivo do Estado, não se farão presentes as condições básicas e necessárias para que o lazer e o turismo se desenvolvam (Trivo, 1998).

Enquadramento Jurídico do *Overbooking*

Diante da lesão sofrida, resta ao particular levantar o emaranhado de leis, a fim de enquadrar na linguagem jurídica o dano sofrido e a respectiva solução. O presente tópico preocupa-se com a investigação dos diversos Diplomas Legais que tratam do *overbooking*. Segundo Diniz (1997b), a matéria dos transportes em geral restringe-se aos seguintes legislados: Código Comercial, artigos 99 a 118; Decretos-Lei 32/66 e 234/67; Decretos 60.615/67, Decretos s/n de 10/05/91, 83.399/79, 446/92; Leis 6.009/79, 5.710/71, 6.833/80, 7.565/86 (Código do Ar); Portarias GM 5, n. 956/89, 967/89, 467/93 e 468/93; Portaria n. 151-SOP/94; Portarias 254, 255, 256 - SOP/94.

Código Comercial

O Diploma Mercantil Brasileiro tem, em matéria de transporte, grande relevância histórica.

O Código Comercial Brasileiro, arts. 629-632, que é de 1850, foi o primeiro a regular, no mundo, o transporte de passageiros (Miranda, 1964).

As limitações de natureza tecnológica, ao tempo em que o Código foi posto em vigência, tornaram impossível, todavia, a cogitação do transporte em suspensão no ar.

O Código Comercial Brasileiro não previa especificamente a possibilidade (...) de transporte aéreo. Este (...) fato é absolutamente explicável por ter-se formulado no ano de 1850 (Faria, 1920), tornando impossível a previsão do *overbooking*.

Também tendo em vista o pouco desenvolvimento do tema da responsabilidade civil por danos materiais, o Estatuto limitou-se a reger as regras concernentes aos prejuízos provenientes da lesão corporal e da morte durante a prestação do serviço. A importância do Estatuto restringe-se, como se disse, ao fato de ter sido o primeiro no mundo a prever o transporte de pessoas.

Direito Civil

Estando o viajante com a reserva confirmada e apresentando-se para o voo na hora indicada, deve ser satisfeito na sua pretensão. Ocorre, entretanto, existir a possibilidade da não realização do serviço, determinando uma série de consequências jurídicas.

Pelo princípio da *exceptio non adimplente contractus*, cláusula tácita que se prende a todo contrato bilateral, o não cumprimento do acordo conforme estipulado, enseja ao contratante pontual:

- permanecer inativo;
- pedir rescisão do contrato com perdas e danos, se lesado pelo inadimplemento culposos; ou
- exigir o cumprimento contratual (Diniz, 1997a). Este princípio se funda na regra de que o contrato é Lei entre as partes, desde que estipulado validamente, com observância dos requisitos legais. (Diniz, 1997b)

Supondo que o turista não vá permanecer inativo diante da não prestação, restam-lhe duas opções: exigir o cumprimento do contrato, ou pedir rescisão com perdas e danos. Na primeira hipótese,

(...) o transportador deverá providenciar o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino..." (Diniz, 1996),

na própria empresa, ou em outra, por conta da primeira, sempre em um prazo máximo de quatro horas. Contudo,

se o usuário concordar em viajar em outro voo do mesmo dia ou do dia seguinte, a empresa transportadora deverá proporcionar-lhe facilidade de locomoção, hospedagem e alimentação em locais adequados, bem como transporte de e para o aeroporto, se for o caso.

Atente-se para o fato de não estar o contratante, por força do artigo 878, do Código Civil (Diniz, 1997a), obrigado a aceitar a prestação por empresa diversa daquela contratada. Se o indivíduo contrata a empresa "A", poderá estar fazendo-o em função de qualidades peculiares que ele pensa não existir na empresa "B". A transferência, pois, está condicionada ao assentimento do passageiro.

Havendo outros danos ocasionados pelo atraso da viagem, além do ressarcimento do preço da passagem, a empresa ainda se obriga, por força de lei, a indenizar o turista. Desse modo, a perda de um show, de diárias do hotel, de um pacote de viagem, ou a simples perda de um dia a mais de férias, deverá ser computado para efeito de pagamento de indenização por lucro cessante, reembolso das despesas

efetuadas em consequência da mora e satisfação da cláusula penal (Diniz, 1997a).

Direito Aeroviário

Ainda que de maneira rústica, o Código Brasileiro do Ar, juntamente com outras legislações aeronáuticas, tutela os direitos individuais diante da ocorrência do *overbooking*. Segundo o seu artigo 101,

O transportador responde pelo dano resultante de antecipação ou atraso do transporte aéreo do passageiro (...) salvo caso de força maior, inclusive os impostos pela segurança de voo, cabendo-lhe a prova de tal circunstância (Valle, 1973).

Aliás, é o que propugna a Convenção de Varsóvia, em seu artigo 19 (Lacerda, 1970).

Ao montante pecuniário a ser pago, a Convenção de Varsóvia não fez qualquer alusão. O Código do Ar de 1966 (decreto 32/66), a exemplo do Código anterior, de 1938, insculpia, no seu artigo 101, parágrafo único (Valle, 1973), uma quantia máxima de 10% sobre o valor do total das bagagens transportadas (Lacerda, 1970).

Em verdade, o Código do Ar trata-se de legislação ultrapassada no relativo ao *overbooking*. O flagrante descompasso com a realidade atual, bem como a incoerência do valor da indenização, por demais defasado, não fazem face aos prejuízos sofridos, nem servem como instrumento correccional da má prestação do serviço de transporte.

Outras medidas legislativas já integram, de maneira mais eficiente, o rol dos dispositivos legais pertinentes.

Legislação Consumerista

O Direito do Consumidor é dos ramos mais recentes do sistema jurídico pátrio. Corolário da defesa dos direitos individuais albergados pela Constituição Federal, a Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor – CDC) visa proteger o que a doutrina denominou direitos difusos, oriundos da relação entre comerciante e detentor final de produto ou serviço.

Sendo ramo autônomo, o Direito Consumerista rege-se por princípios próprios, diferentes, em vários momentos, dos princípios do Direito Civil.

Enquanto o direito tradicional se concentra na ação do fornecedor do serviço, no seu fazer, exigindo apenas diligências e cuidados ordinários, o sistema do CDC, baseado na teoria da função social do contrato, concentra-se no efeito do contrato (Marques, 1995).

Aqui não importa se o fornecedor trabalhou com o maior cuidado e atenção possíveis. Sendo a prestação do serviço de alguma forma imperfeita, deverá arcar com os prejuízos.

Segundo o sistema do CDC, "impróprios" são os serviços que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendem às normas reguladoras de prestabilidade (Oliveira, 1992),

como é o caso do voo não executado conforme as disposições do bilhete (Marques, 1995).

Uma outra peculiaridade deste ramo do direito é a não necessidade de demonstração da culpa do fornecedor, ou da sua sapiência quanto a algum vício oculto (vício redibitório) do produto ou serviço.

Se ficasse o consumidor à mercê da prova do dolo ou culpa do fornecedor (...) nas hipóteses de vício do produto ou do serviço, estaria ele sujeito às normas de direito comum, às regras sobre vício redibitório (...). Por outro lado, se fosse admitida a alegação de ignorância por parte do fornecedor, só por isso, já se estaria eximindo-se de sua culpabilidade. O exame da culpa do fornecedor daria margem à desproteção do consumidor, ao desequilíbrio das partes, em face da desigualdade delas na relação de consumo (Alvim, 1995).

Enquanto em outros ramos seria indispensável a prova de culpa da empresa pelo *overbooking*, no sistema do CDC a discussão não chega a esse ponto para fins de responsabilização (Oliveira, 1992).

Pelo artigo 20, do Código Consumerista (Oliveira, 1992) o consumidor poderá, diante da ocorrência do *overbooking*, escolher as seguintes alternativas:

- a reexecução dos serviços sem custo adicional e quando cabível. Preterido em algum voo, deve o turista procurar o supervisor da companhia pela qual está viajando e relatar o problema. A firma é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, dela ou de outra empresa, dentro de quatro horas a partir da viagem frustrada. Se o contratante aceitar viajar em outra aeronave, após as quatro horas, a fim de minimizar seu desconforto, terá direito a todas as facilidades, como refeição, telefonemas, transporte de e para o aeroporto e acomodação, se for o caso, o que já era resguardado pelo Direito Civil.

- restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. Dever-se-á, aqui, verificar qual a forma de pagamento efetuada. O preço do bilhete adquirido pelo sistema de crediário somente será devolvido após a quitação. No caso de cartão de crédito, a quantia será debitada na fatura. Tendo sido em moeda oficial, a devolução é imediata. Porém, por cheque, fica condicionada à compensação do mesmo. O prazo máximo para a devolução é de trinta dias a partir da data em que a quantia se tornou disponível à transportadora;
- abatimento proporcional do preço da passagem (Departamento de Aviação Civil [online], 1999).

Além dessas soluções, outras podem ser encontradas, a exemplo de um crédito compensatório, indenização por perdas e danos e lucros cessantes ou indenização por dano moral.

O crédito compensatório é consequência de um compromisso firmado pelas quatro maiores empresas aéreas nacionais, no sentido de minorar os efeitos do *overbooking*. O plano, em vigor desde 23/12/98, propugna o pagamento de R\$ 126,00, para trechos de até 1.100 km, ou R\$ 210,00, para trechos superiores a 1.100 km, caso o passageiro viaje dentro das quatro horas que se seguem à partida do voo. Extrapolando esse limite de tempo, o crédito sobe para R\$ 252,00 e R\$ 420,00 respectivamente (Departamento de Aviação Civil [online], 1999).

A indenização por perdas e danos e lucros cessantes ficará condicionada à produção de prova, por parte do turista, da perda efetiva de um direito equacionável em moeda. Segundo o Instituto de Defesa do Consumidor, a justiça tem fixado indenização entre vinte e trinta salários mínimos (Solid Viagens Turismo [online], 1999). Essa indenização poderá ser alcançada mediante acordo com a empresa. Todavia, o mais comum é que haja necessidade de um processo judicial.

Por fim, existe a possibilidade de pleitear indenização por danos morais. De difícil configuração, posto depender de aspectos pessoais ligados ao constrangimento sofrido, é possível a sua defesa diante da ocorrência do *overbooking*. Imagine-se o indivíduo que planeja, com sua família, a visita a um teatro, ou estádio, onde se realizará apresentação única. Mobilizados mais do que recursos financeiros, foi depositada na viagem a expectativa de um grande acontecimento. Ocorrida a preterição no voo, não é coerente a responsabilização da empresa aérea apenas no que diz respeito ao preço do show perdido. O prejuízo abrange o ânimo da vítima.

Sem dúvida, não se deve colocar

...no rótulo de dano moral os transtornos, aborrecimentos ou contratempos que sofre o homem no seu dia a dia, absolutamente normais na vida de qualquer um; tais como: mudanças de escala de voo e consequente atraso (AC 217.320-2/5, 11ª Côm. Civ., Rel. Des. Pinheiro Franco, T. 16- 06-1994) (Nunes, 1997).

Entretanto, o atraso ou a perda do transporte ocasionam prejuízos, que

extrapolam as perdas pecuniárias ordinárias. Não se pode colocar um modelo rígido como se todo atraso fosse igualmente recepcionado pelos indivíduos, sendo, portanto, impossível a declaração prévia do valor a ser indenizado. As individualidades devem ser respeitadas; não se pode “tabelar” a honra, devendo-se analisar separadamente cada caso. Os danos morais passíveis de indenização são aqueles traduzidos mais especificamente pela dor intensa, pela elevada vergonha, pela injúria moral etc. (Nunes, 1997). Dor e vergonha são prejuízos impossíveis de caracterização genérica. A maneira hostil ou indiferente como é informado do excesso de passageiro, ou o simples fato de ter que submeter um problema particular ao conhecimento de todos os presentes no guichê, poderão caracterizar o dano moral.

Conclusão

Overbooking é a ausência de lugar em um avião mesmo após reservada a vaga pelo passageiro. Trata-se de uma política das empresas aéreas que as protege das desistências de última hora. Apesar de utilizada em todo o mundo, nem por isso retira dos consumidores o direito a ressarcimento pelos danos sofridos. Além do mais a prática é feita de forma indiscriminada no Brasil.

Alguns Estatutos Legais, a exemplo do Código Comercial, têm somente importância histórica com relação à matéria. Por outro lado, as demais leis abordadas chegam a tratar do objeto desse estudo com particularidade bastante para solucionar satisfatoriamente os conflitos, bem como prevenir sua ocorrência.

Ocorrido o *overbooking*, o primeiro passo é procurar a companhia que o provocou. Ir até o balcão onde ela está instalada e relatar o evento. A empresa deverá, na pessoa do recepcionista, ou de outro representante, fornecer-lhe:

- recolocação no voo mais próximo, da mesma ou de outra agência;
- crédito compensatório da ordem de R\$ 126,00, para trechos de até 1.100km, ou R\$ 210,00, para trechos superiores;
- se a recolocação se der em intervalo superior a 4 horas, o crédito compensatório será de R\$ 252,00, ou R\$ 420,00, para trechos de até 1.100km, ou superiores, respectivamente;
- toda a estrutura suficiente para o conforto do turista, incluídos aí a estada, a alimentação, o transporte, o telefone, a assistência médica se for o caso.

Não resolvido o problema a solução será encaminhar-se ao Departamento de Aviação Civil (DAC), instituição responsável pela fiscalização do setor no Brasil e existente nos aeroportos. Lá, o passageiro deve relatar todos os pormenores e formalizar uma reclamação ensejadora de um processo administrativo. Esse processo serve para apurar responsabilidades e diferenciar-se do processo judicial em vários aspectos, entre eles, por via de regra, maior rapidez e possibilidade de pleitear apenas multas administrativas.

Sob o prisma jurisdicional, aquele que se sente lesado, poderá peticionar tudo aquilo que poderia fazê-lo diante da empresa ou ao DAC. Ou seja, crédito compensatório e estrutura mínima de conforto. Mas poderá ir além, exigindo, por exemplo:

- devolução do preço da passagem corrigido monetariamente;
- perdas e danos;
- lucros cessantes;
- danos morais.

O turismo reclama uma série de medidas nas mais variadas áreas do conhecimento. Através desse estudo, houve o levantamento dos alicerces jurídicos sobre os quais deve ser suplantada essa exploração comercial. Outros a ele devem seguir.

Referências Bibliográficas

- ALVIM, Tereza; ALVIM, Eduardo Arruda; MARINS, Gomes. 1995. *Código do consumidor comentado*. 3 ed., São Paulo: RT. 577p.
- BARRETO, Margarita. 1997. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. 2 ed. Campinas: Papirus. 163p.
- DEPARTAMENTO DE AVIAÇÃO CIVIL [online]. 1999. Disponível: <http://www.doc.gov.br/duvidas/fq3.htm> {capturado no dia 13 de out. de 1999}
- DESKTOP PESSOAL – DINHEIRO VIVO [online]. 1999. Disponível: <http://www.advivo.com.br/bradesco/pessoal/pessoal3/lazer/aeroporto/aero8.htm> {capturado no dia 13 de out. de 1999}
- DINIZ, Maria Helena. 1996. *Tratado teórico e prático dos contratos*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 544 p. v. 4.
- _____. 1997a. *Código civil anotado*. 3 ed. (aum. e atual.). São Paulo: Saraiva, 1266p.
- _____. 1997b. *Curso de direito brasileiro*. Teoria das obrigações contratuais e extra contratuais. 12 ed. São Paulo: Saraiva. 610p. V. 3.
- FARIA, Antônio Bento de. 1920. *Código comercial brasileiro*. 3 ed. Rio de Janeiro: Jacintho Ribeiro do Santos - Editor, 13399p. V. 1.
- FOLHA DO TURISMO. 1999. Serviços geram queixas dos passageiros. São Paulo: Nacional, ano X, n. 229, 1 a 30 de abril.
- LEROI-GOURHAN, André. 1998. *Evolução e técnica. O homem e a matéria*. Lisboa: Edição 70. 251p. v. 1.
- MARQUES, Cláudia Lima. 1995. *Contratos no código de defesa do consumidor*. 2 ed. São Paulo: RT, 478p.
- MIRANDA, Pontes de. 1964. *Tratado de direito privado*, 2 ed. Rio de Janeiro: Editor Borsoi, 471p. Parte Especial. Tomo XLV.
- NUNES, Luís Antônio Rizzoto. 1997. *Código de defesa do consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. São Paulo: Saraiva, 359p.
- OLIVEIRA, Juarez de. 1992. *Código de proteção e defesa do consumidor*. Lei n. 8.078/703 ed. São Paulo: Saraiva, 102p.
- OWEN, Wilfred. 1975. *Estratégia para o transporte*. São Paulo: Pioneira, 205p.
- SOLID Viagens Turismo [on line]. 1999.
- TRIGO, Luís Gonzaga Godoi. 1998. *Turismo e qualidade: tendências contemporâneas*. 3 ed. Campinas: Papirus. 121p.
- VALLE, Eurico Paulo. 1973. *Comentários ao novo código brasileiro do ar*. Decreto-Lei 32/66. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense. 533p.

Recebido em 20/12/99
Aprovado em 03/02/99