

## COMUNICADO À IMPRENSA

### Nota de esclarecimento sobre o caso envolvendo a agência Queiroz Tur

A Queiroz Tur, agência de viagens com anos de atuação e reconhecida por seu compromisso em proporcionar experiências seguras e agradáveis aos seus clientes, vem a público esclarecer os fatos relacionados à situação amplamente divulgada nas mídias sociais e veículos de comunicação.

Primeiramente, destacamos que a Queiroz Tur sempre prezou pela transparência e pelo atendimento ético aos seus clientes. O caso específico mencionado envolve a emissão de passagens de um pacote adquirido para uma viagem em família.

Infelizmente, duas das passagens apresentaram problemas em sua emissão, decorrentes de falhas no sistema do fornecedor responsável pelas milhas utilizadas. Tão logo identificada a situação, a agência tomou as providências cabíveis e solicitou ao fornecedor a devolução do valor correspondente.

Ressaltamos que a Queiroz Tur já está em processo de reembolso integral das passagens não emitidas e segue comprometida em resolver qualquer desconforto causado. Entretanto, o cliente exige a devolução do valor total, incluindo passagens já emitidas e utilizadas, o que não é permitido sem observância aos prazos e condições previstos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

Entretanto, além de divulgar informações sem ouvir a versão da agência, houve a exposição indevida da imagem da Sra. Aline, proprietária da Queiroz Tur, com fotos sendo publicadas em redes sociais e outros meios, em contextos que a desqualificam injustamente e atentam contra sua honra. Esta atitude tem causado grande abalo emocional não apenas a ela, mas também à sua família, que está sendo injustamente envolvida em uma situação de difamação.



Conforme legislação vigente, a agência está autorizada a solicitar um prazo de até 90 dias para o reembolso integral das passagens emitidas, com eventual aplicação de penalidades contratuais ou administrativas, respeitando o equilíbrio contratual e os direitos do consumidor.

A Queiroz Tur lamenta profundamente os transtornos ocasionados e reafirma que está à disposição para resolver o problema de forma justa e transparente. A agência também reitera seu compromisso com a verdade e repudia qualquer tentativa de difamação ou exposição indevida de sua imagem, sem a devida escuta do contraditório.

Por fim, reforçamos que todas as providências legais estão sendo adotadas para proteger os interesses de ambas as partes e garantir uma solução satisfatória para o caso. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos necessários por meio de nossa assessoria jurídica.

Porto Velho, 06 de janeiro de 2025.

**RAFAELA RAMIRO PONTES**  
**OAB/RO 9.689**  
**Assessoria Jurídica**