

INFORMAÇÕES DO SINISTRO					
BILHETE 1793646	TIPO DE SINISTRO Reembolso	DATA DE COMPETÊNCIA 04/08/2025	DATA DE OCORRÊNCIA 13/08/2025	AVISO DE SINISTRO 09/04/2026	VIGÊNCIA 13/08/2025 — 27/08/2025

DESCRIÇÃO DO OCORRIDO Trata-se de ocorrência envolvendo viagem internacional em grupo familiar, composta por 5 (cinco) famílias, totalizando 10 (dez) adultos e 6 (seis) crianças. Os passageiros adquiriram passagens aéreas com a companhia Latam, com o seguinte itinerário: voo com saída de Maceió/AL no dia 13/08/2025 às 14h05, com destino a São Paulo/SP, onde realizariam conexão para voo com destino a Madri, com saída prevista às 19h15 do mesmo dia, e chegada estimada em 14/08/2025 às 10h40. Adicionalmente, foi adquirido, de forma independente, voo de Madri para Barcelona, com saída às 15h55 e chegada prevista às 17h20 do dia 14/08/2025, sendo este o destino final da viagem, onde os passageiros já possuíam reserva de hospedagem. Ao chegarem ao aeroporto de São Paulo para realizar a conexão internacional, os passageiros foram orientados a se dirigir ao balcão da companhia Iberia para emissão dos bilhetes do trecho seguinte. Neste momento, foram informados de alteração no voo originalmente contratado (Latam LA 1526, operado pela Iberia IB 0272), cujo horário de partida foi modificado para as 23h40, caracterizando atraso significativo. Ressalta-se, ainda, que o embarque ocorreu apenas às 00h35 do dia 14/08/2025, ampliando ainda mais o atraso inicialmente informado. Diante dessa situação, os passageiros comunicaram à atendente da Latam que o atraso ocasionaria a perda do voo subsequente para Barcelona. Em resposta, foram tranquilizados pela funcionária, que afirmou não haver necessidade de preocupação, pois seriam realocados em novo voo ao chegarem em Madri. Orientou, ainda, que procurassem o balcão da Iberia logo após o desembarque naquele aeroporto. Na ocasião, foi fornecido apenas um voucher de alimentação no valor de R\$ 60,00 por passageiro, valor manifestamente insuficiente diante do tempo de espera e da extensão do atraso. Em razão do atraso, o grupo chegou ao aeroporto de Madri por volta das 16h do dia 14/08, causando a perda do voo previamente adquirido para Barcelona. Seguindo as orientações recebidas, os passageiros dirigiram-se ao balcão da Iberia indicado no aeroporto. No entanto, depararam-se com uma fila extensa, composta por diversos passageiros afetados pelo mesmo voo. Após aproximadamente 2 (duas) horas de espera, ao serem finalmente atendidos, foram informados de que não se tratava de conexão reconhecida pela companhia, razão pela qual não prestariam qualquer assistência. Além da negativa de auxílio, a atendente recusou-se a fornecer declaração de atraso de voo, alegando que o documento deveria ser solicitado exclusivamente de forma online. O atendimento foi prestado de maneira inadequada, com postura grosseira, tendo a funcionária inclusive afirmado não ser responsável pela Iberia e que não poderia auxiliar os passageiros. Em situação ainda mais constrangedora, ameaçou acionar a polícia quando os passageiros tentaram registrar, por meio de fotografia, o balcão identificado da companhia, como forma de resguardar seus direitos. Diante da completa ausência de assistência e da perda do voo para Barcelona — destino final onde já havia reserva de hospedagem —, os passageiros foram obrigados a buscar, por conta própria, meios alternativos de transporte. Considerando a inexistência de voos ou trens disponíveis naquele dia, foi necessário contatar uma agência de viagens em Maceió, que conseguiu viabilizar, em caráter emergencial, o traslado terrestre até Barcelona para que o grupo não perdesse a segunda no hotel de Barcelona. Para tanto, foram contratados 2 (duas) vans e 1 (um) carro, com pagamento imediato no valor de 3800 euros. O grupo iniciou o deslocamento por volta da meia-noite do dia 14/08/2025, chegando ao destino final apenas na manhã do dia 15/08/2025, após longa e exaustiva viagem, causando significativo desgaste físico e emocional, especialmente considerando a presença de crianças. Dessa forma, resta evidente que o atraso do voo, a falha na prestação de assistência adequada e as informações equivocadas prestadas pelas companhias aéreas resultaram em prejuízos materiais e transtornos relevantes aos passageiros.

PAÍS DA OCORRÊNCIA Espanha	PLANO Europa € 30.000 EM DOBRO	COBERTURA RECLAMADA 15 Atraso de Voo
--------------------------------------	--	--

DADOS DO PASSAGEIRO			
NOME LARA LOPES SILVA ALBUQUERQUE	CPF 05822242413	DATA DE NASCIMENTO 03/12/1990	TELEFONE (82)99982-149
E-MAIL Lmartour@hotmail.com			

VALORES					
ESTIMADO (US\$) 0,00	CÂMBIO P/ R\$ 0,00000	ESTIMADO (R\$) 0,00	MOEDA ORIGINAL EURO	CUSTO MOEDA ORIGINAL 300,00	CÂMBIO P/ US\$ 1,17130
VALOR (US\$) 351,39	CÂMBIO P/ R\$ 5,39220	VALOR (R\$) 1.894,77	DESCONTO (US\$) 0,00	DESCONTO (R\$) 0,00	% DESCONTO 0,00%

DADOS BANCÁRIOS				
NOME DO FAVORECIDO BRUNA LOPES SILVA GAIA		CPF DO FAVORECIDO 058.222.244-31		BANCO (001) Banco do Brasil
TIPO DE CONTA Conta Corrente	AGÊNCIA 1601-2	CONTA 66890	DÍGITO VERIFICADOR 7	

DESCRIÇÃO DE DESPESAS		
DESCRIÇÃO	VALOR	MOEDA
Nenhuma despesa extra informada.		

OUTRAS INFORMAÇÕES			
VARIAÇÃO CUSTO INICIAL/FINAL -351,39 ↔ 100,00%	DATA DE CONCLUSÃO	DATA DO PAGAMENTO	STATUS Encerrado
CONTA NO NOME DO SEGURADO?	TIPO DE TRANSPORTE	RESIDE NO MESMO ENDEREÇO DA APÓLICE?	

PERGUNTAS E RESPOSTAS	
PERGUNTA	RESPOSTA
Poderia, por gentileza, enviar uma declaração de crédito em conta de terceiros?	