



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO Nº DE 2023

(Do Sr. Paulão)

Requer a realização de Audiência Pública para debater as responsabilidades pelo aumento no número de reclamações bem como possíveis soluções para os recorrentes cancelamentos das reservas da plataforma de viagens HURB.

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, que seja aprovado o presente requerimento para se debater as responsabilidades pelo aumento no número de reclamações e possíveis soluções para os recorrentes cancelamentos das reservas da plataforma de viagens HURB.

Para tanto, faz-se necessário a participação dos seguintes convidados relacionados abaixo com seus respectivos representantes.

- 1) Representante da HURB - conselheiro geral Otávio Brissant;
- 2) Representante da SENACON – Wadih Damous - Secretário Nacional do Consumidor;
- 3) Representante do PROCON/RJ – Cássio da Conceição Coelho;
- 4) Representante do Reclame Aqui;
- 5) Representante do Grupo de Facebook “Prejudicados Pelo Hotel Urbano” e
- 6) Representante do Ministério do Turismo.

JUSTIFICAÇÃO

Em 2011, em meio à febre brasileira das compras coletivas, o Hotel Urbano foi fundado pelo Sr. João Ricardo Mendes inspirado no modelo de vendas do site Peixe Urbano.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

A HURB, antigo Hotel Urbano, é uma plataforma de viagens online, que atualmente passa por uma crise sem precedentes. O propósito dessa audiência pública é a defesa do cidadão brasileiro, na condição de consumidor de um serviço que deve ser oferecido com qualidade e responsabilidade.

Após o recente aumento no número de reclamações em plataformas tais como o “Reclame Aqui”, bem como a ampla divulgação de diversas notícias acerca de atitudes desmedidas de João Ricardo Mendes, então CEO da HURB, na última segunda-feira (24) ele renunciou ao cargo, deixando a empresa enfraquecida e sem soluções viáveis para seus clientes, em meio a polêmicas envolvendo reservas suspensas por atrasos e falta de pagamento a hotéis e pousadas. O anúncio foi feito após a divulgação de vídeos do empresário ameaçando e expondo dados de clientes, o que também fere a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

Com a saída de João Ricardo Mendes, o conselheiro geral Otávio Brissant assumiu o cargo de CEO interinamente.

Com as denúncias e processos aumentando em números exponenciais, a SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor, através do Ministério da Justiça e Segurança Pública – abriu um processo administrativo contra a HURB por desrespeito aos consumidores e estabeleceu prazo de cinco dias a partir de 26 de abril de 2023 para que apresente um plano para a solução das queixas. Segundo o secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous, a situação dos clientes da empresa é inaceitável.

Procurada por diversos canais de comunicação, além dos clientes que buscam incessantemente por respostas, a HURB disse que oferece atendimento por chat, e-mail e telefone para resolver os problemas enfrentados por viajantes que tiveram as hospedagens canceladas. Em nota divulgada, a empresa não sinalizou nenhuma solução efetiva, afirmando que trata de *“forma individualizada um diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação, independente da sua natureza.”*.

Conhecida nacionalmente por oferecer passagens com preços muito abaixo do mercado, após a renúncia do CEO muitos clientes estão acusando a companhia de fazer pirâmide financeira giro com dinheiro dos clientes sem entregar o serviço prometido.

Fica claro que com a retomada das atividades após a pandemia – período em que a venda de pacotes sem data definida subiu vertiginosamente - e a disparada dos preços de hotéis e passagens de avião, a empresa não está conseguindo encontrar tarifas promocionais para honrar as obrigações com os clientes e tem gerado transtornos incalculáveis para diversos consumidores.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

No site Reclame Aqui, um dos mais conhecidos e utilizados por consumidores no Brasil - a avaliação do HURB é classificada como "ruim", ocupando o segundo lugar no Ranking de "Piores Empresas nos últimos 30 dias". A empresa recebeu 29 mil reclamações nos últimos seis meses e é avaliada com nota 5,8 de 10.

No Rio de Janeiro, o PROCON avalia multar a HURB em mais de R\$ 12 milhões devido ao grande número de clientes lesados que não conseguem mais marcar datas de pacotes de viagens comprados na plataforma.

Nesta semana, as ações de empresas como CVC, Gol e Azul despencaram, criando um temor no setor turístico após as notícias acerca da situação da HURB. Todo esse cenário de incertezas certamente coloca a retomada do turismo brasileiro em risco após duras quedas em 2020 e 2021 e abala a expectativa de investidores.

Dessa forma, discutir esse modelo de comercialização de pacotes de viagens sem previsibilidade de data é de suma importância para evitar prejuízos não somente financeiros aos consumidores, mas também de cunho pessoal, visto que viagens são, em sua maioria, projetos sonhados e organizados por longos períodos pelas famílias brasileiras.

Assim, em vista da importância do tema, pedimos o apoio de nossos pares para a aprovação deste requerimento.

Sala da Comissão, de abril de 2023.

Deputado Paulão
PT/AL

