



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

**REQUERIMENTO Nº DE 2023  
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)**

Requer a realização de Audiência Pública para se discutir as responsabilidades dos envolvidos e as possíveis soluções para os problemas pelos quais clientes, hotéis e pousadas vêm passando em função da falta de pagamentos e descaso com consumidores dos serviços oferecidos pelo Hurb, antigo Hotel Urbano.

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 discutir as responsabilidades dos envolvidos e as possíveis soluções para os problemas pelos quais clientes, hotéis e pousadas vêm passando em função da falta de pagamentos e descaso com consumidores dos serviços oferecidos pelo Hurb, antigo Hotel Urbano.

Para tanto, solicito que sejam convidados os seguintes:

- sr. João Ricardo Mendes, ex-diretor executivo e CEO do Hurb;

- sr. Antônio Gomes, Tuninho, fundador do Hurb;

- sr. Wadih Nemer Damous Filho, da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública / Telefone: 61 2025.3112 / E-mail: qab.senacon@mj.gov.br;

- sr. André Teston, Presidente da Associação de Pousadas, Hotéis, Bares e Restaurantes de Maresias (APHM-BR), <https://www.facebook.com/andre.teston>:





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

- sr. Tiago Bunning, advogado de vítima,  
<https://www.bunning.com.br> / Telefone 67 3211 6393;

Apresentação: 04/05/2023 10:00:52.740 - CIC

REQ n.26/2023

### JUSTIFICAÇÃO

A presente audiência tem por fim trazer a esse colegiado, Comissão de Defesa do Consumidor, tema recente e de sua alçada que cuida do descaso com o qual vêm sendo tratados aqueles consumidores dos serviços oferecidos pelo Hurb, antigo Hotel Urbano.

Notícia do G1<sup>1</sup>, do final de abril, informou que o “*Hurb atrasa pagamentos a hotéis e frustra clientes com viagens marcadas*”. Diversos estabelecimentos decidiram suspender reservas feitas por meio da plataforma e, obviamente, a decisão tem preocupado os consumidores que já estão com suas viagens agendadas e gerado diversas reclamações.

Num breve histórico, a empresa, fundada em 2011, teve um aumento considerável de suas vendas durante a pandemia, em 2020, com a oferta de pacotes de viagens a preços bem inferiores aos convencionais<sup>2</sup>. A startup aproveitou um momento em que o turismo estava parado e escalou um modelo de negócios aparentemente bastante interessante para a situação, a venda de viagens a preços atrativos e com datas flexíveis (o cliente escolhe uma entre as datas possíveis oferecidas, fora de períodos de alta demanda).

Tanto que, em dezembro de 2022, devido à sua estratégia “ousada”, a empresa fechou o ano comemorando os resultados alcançados: foram 800 mil clientes com viagens realizadas em 2021 e, em 2022, esse número chegou perto de um milhão. De janeiro até outubro de 2022, o Hurb

---

1G1. Hurb atrasa pagamentos a hotéis. Disponível em <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2023/04/22/hurb-atrasa-pagamentos-a-hoteis-e-frustra-clientes-com-viagens-marcadas.ghtml> Acessado em 3/5/2023

2SEUDINHEIRO. Hotel Urbano procon orientações. Disponível em <https://www.seudinheiro.com/2023/financas-pessoais/hurb-hotel-urbano-procon-orientacoes-rsgp/> Acessado em 3/5/2023



\* 0 9 3 9 0 4 9 5 4 0 3 0 2 3 0 5 4 8 \*



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

vendeu mais de 5,5 milhões de diárias na rede hoteleira parceira e, apenas em embarques de passageiros em aeroportos, a expectativa do ano foi de 500 mil<sup>3</sup>.

O problema é que, agora, com muitas viagens para realizar e alta demanda mundial e preços de passagens mais elevados, a empresa vem enfrentando dificuldade para lidar com seus compromissos. No site ReclameAqui as reclamações chegaram a 22 mil nos primeiros meses de 2022, enquanto no Procon houve uma elevação de 75% das reclamações, especialmente em razão da dificuldade de contato com a empresa e da falta de efetivação das viagens<sup>4</sup>. No primeiro trimestre de 2023, o Procon recebeu quase 2.500 queixas contra o Hurb, um aumento de mais de 400% na comparação com o mesmo período do ano anterior<sup>5</sup>.

Com a recuperação do turismo, a “bolha” de viagens flexíveis criada pelo Hurb parece estar aparecendo, no entanto, para profissionais da área, os preços praticados à época já estavam bem abaixo do mercado, uma vez que o setor de turismo tem a característica de possuir preços uniformes, sem grandes variações<sup>6</sup>. A empresa justificava seus preços baixos em função de investimentos em tecnologia, indicando, inclusive, a abertura de um escritório no Canadá para ficar mais próximo de projetos de pesquisa e inovação<sup>7</sup>.

Vários hotéis, segundo o Tecnoblog<sup>8</sup>, já avisaram por meio de suas redes sociais que não aceitarão as reservas feita pelo Hurb. Alguns

---

<sup>3</sup>MERCADOEVENTOS. Hurb celebra crescimento em 2022. Disponível em <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/agencias-e-operadoras/hurb-celebra-crescimento-em-2022-e-amplia-comunicacao-sobre-pacotes-flexiveis/> Acessado em 3/5/2023

<sup>4</sup>ISTOÉDINHEIRO. Barato sai caro hurb. Disponível em <https://www.istoeinheiro.com.br/barato-sai-caro-hurb-vendeu-pacotes-na-pandemia-e-agora-tem-problemas-para-entregar-as-viagens/> Acessado em 3/5/2023

<sup>5</sup>SEUDINHEIRO. Hotel Urbano procon orientações. Disponível em <https://www.seudinheiro.com/2023/financas-pessoais/hurb-hotel-urbano-procon-orientacoes-rsgp/> Acessado em 3/5/2023

<sup>6</sup>ISTOÉDINHEIRO. Barato sai caro hurb. Disponível em <https://www.istoeinheiro.com.br/barato-sai-caro-hurb-vendeu-pacotes-na-pandemia-e-agora-tem-problemas-para-entregar-as-viagens/> Acessado em 3/5/2023

<sup>7</sup>ISTOÉDINHEIRO. Barato sai caro hurb. Disponível em <https://www.istoeinheiro.com.br/barato-sai-caro-hurb-vendeu-pacotes-na-pandemia-e-agora-tem-problemas-para-entregar-as-viagens/> Acessado em 3/5/2023

<sup>8</sup>TECNOBLOG. Hurb deixa hotéis sem pagamento. Disponível em <https://tecnoblog.net/noticias/2023/04/12/hurb-deixa-hoteis-sem-pagamento-e-clientes-ficam-impedidos-de-se-hospedarem/> Acessado em 3/5/2023





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

estabelecimentos informaram que reservas a partir abril de 2023 foram canceladas por falta de pagamento da empresa, e outros, também afetados pela inadimplência, disseram que a empresa não retorna os contatos, ignora e-mails e não atende ligações. Com essas medidas tomadas pelos estabelecimentos, muitos clientes que tinham pacotes relataram que perderam a hospedagem e que não sabem se ainda vão conseguir viajar<sup>9</sup>, em alguns casos a empresa sequer informou qual seria o hotel ou quando os clientes fariam a viagem.

Não bastassem esses problemas, o ex-diretor executivo da empresa, o sr. João Ricardo Mendes, ainda foi afastado do comando após aparecer em vídeos debochando dos próprios clientes. Depois que começou a aumentar o número de reclamações contra o Hurb, o empresário passou a entrar em contato com clientes de madrugada para justificar as falhas de sua agência de turismo. Esses clientes disseram sofrer deboche e tentativas de agressão, um deles chegou a ter dados pessoais vazados pelo ex-CEO, inclusive com dados de cartão de crédito<sup>10</sup>. No início de maio desse ano, o sr. João Ricardo ainda publicou um vídeo no qual ironiza a situação dos clientes e pisa em um cartaz que continha reclamações contra a empresa.

A Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, informou que abriu processo administrativo contra a plataforma, com vistas a coibir práticas abusivas no mercado de turismo e dar mais transparência aos consumidores. O Secretário já disse, inclusive, que houve desrespeito aos consumidores<sup>11</sup>.

O Hurb, além disso, vem recebendo várias liminares obrigando a empresa a cumprir seus contratos com clientes, hotéis e pousadas que não receberam por hospedagens. Em nota, a empresa disse que preza pela transparência e confiança, e que vem conduzindo “*de forma individualizada um*

9G1. Hurb atrasa pagamentos a hotéis. Disponível em <https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2023/04/22/hurb-atrasa-pagamentos-a-hoteis-e-frustra-clientes-com-viagens-marcadas.ghtml> Acessado em 3/5/2023

10G1. Crise na hurb veja vídeos e áudios. Disponível em <https://g1.globo.com/fantastico/noticia/2023/04/30/crise-na-hurb-veja-videos-e-audios-que-levaram-ao-afastamento-de-ceo-da-empresa.ghtml> Acessado em 3/5/2023

11G1. Secretaria Nacional do Consumidor. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2023/04/24/secretaria-nacional-do-consumidor-abre-processo-administrativo-contra-a-hurb.ghtml> Acessado em 3/5/2023





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

*diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação".* Disse ainda que conta com um setor de atendimento ao cliente que funciona 24 horas, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto.

Pelo visto, os problemas apresentados ainda estão distantes de serem solucionados. Então, a fim de se discutir o tema e buscar soluções para as questões levantadas, propõe-se a audiência em tela.

Contamos, assim, com o apoio dos pares para sua aprovação.

**Sala da Comissão, de de 2023.**

**Deputado Federal AUREO RIBEIRO  
Solidariedade/RJ**



\* C D 2 3 0 5 4 8 4 9 3 9 0 0 \*

