



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO Nº DE 2024 (Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer a realização de Audiência Pública para 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), requiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, que seja aprovado o presente requerimento para 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, CEO 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: gab.senacon@mj.gov.br;
- outras entidades interessadas.





JUSTIFICAÇÃO

A presente audiência tem por fim trazer a esse colegiado tema que trata do descaso com o qual vêm sendo tratados aqueles consumidores dos serviços do oferecidos pelo Hurb, antigo Hotel Urbano.

Notícia do G1¹, do final de abril de 2023, 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 trouxe preocupação aos consumidores que já estavam com suas viagens agendadas.

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 convencionais². 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 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 mil³.

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

3MERCADOEVENTOS. 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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

O problema é que, 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 viagens⁴. 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 anterior⁵.

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 variações⁶. 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 inovação⁷.

Vários hotéis, segundo o Tecnoblog⁸, já avisaram por meio de suas redes sociais que não aceitariam as reservas feita pelo Hurb. Alguns 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 retornava os contatos, ignorava e-mails e não atendia ligações. Com essas medidas tomadas pelos

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

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

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

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

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





CÂMARA DOS DEPUTADOS

estabelecimentos, muitos clientes que tinham pacotes relataram que perderam a hospedagem e que não sabiam se ainda vão conseguir viajar⁹, em alguns casos a empresa sequer informou qual seria o hotel ou quando os clientes fariam a viagem.

Não bastassem tais problemas, 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 crédito¹⁰. No início de maio desse ano, o sr. João Ricardo ainda publicou um vídeo no qual ironizava 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, em abril de 2023. O Secretário já disse, inclusive, que houve desrespeito aos consumidores¹¹.

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 diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação*”. Afirmou ainda que conta com um setor de atendimento ao cliente que funciona

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-contr-a-hurb.ghtml> Acessado em 3/5/2023





CÂMARA DOS DEPUTADOS

24 horas, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto.

Toda a situação levou o CEO a ser convocado a prestar esclarecimentos, em setembro de 2023, à CPI das Pirâmides Financeiras ocorrida na Câmara dos Deputados¹².

O sr. João Ricardo afirmou que a “*empresa conseguiu negociar com um banco a antecipação de recebíveis (...) informou que 17 mil clientes estão com pedidos em aberto para receber seu dinheiro de volta. Outros 36 mil não conseguiram viajar e não pediram reembolso*”¹³. Poucos meses após sua participação na CPI, no entanto, clientes, parceiros e investidores ainda estão ansiosos por respostas e questionam sobre a solidez da empresa, a validade das reservas feitas e o futuro das suas operações¹⁴.

Como se observa, 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 2024.

**Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ**

12CÂMARA DOS DEPUTADOS. Disponível em <https://www.camara.leg.br/noticias/971028-INSTALADA-NA-CAMARA-A-CPI-DAS-PIRAMIDES-FINANCEIRAS,-QUE-VAI-INVESTIGAR-O-MERCADO-DE-CRIPTOMOEDAS> Acessada em 21/3/2024

13VALOR. Disponível em <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2023/09/14/ceo-do-hurb-diz-na-cpi-que-17-mil-clientes-estao-esperando-receber-seu-dinheiro-de-volta.ghtml> Acessado em 21/3/2024

14AIRHELP. Disponível em <https://www.airhelp.com/pt-br/blog/o-que-esta-acontecendo-com-a-hurb/> Acessado em 21/3/2024

