



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### REQUERIMENTO Nº DE 2025 (Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer a realização de Audiência Pública para discutir práticas comerciais abusivas adotadas pela empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) e avaliar impactos sobre os consumidores, bem como discutir eventuais medidas de aperfeiçoamento e regulação.

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 discutir práticas comerciais abusivas adotadas pela empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) e avaliar impactos sobre os consumidores, bem como discutir eventuais medidas de aperfeiçoamento e regulação.

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](mailto:gab.senacon@mj.gov.br);
- Outras entidades interessadas.





## JUSTIFICAÇÃO

A presente audiência tem por fim trazer a esse colegiado as práticas comerciais abusivas adotadas pela empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) e avaliar impactos sobre os consumidores.

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>1</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 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>2</sup>.

O problema é que, com muitas viagens para realizar e alta demanda mundial e preços de passagens mais elevados, a empresa não vem honrando os seus compromissos. No site ReclameAqui, as reclamações chegaram a 22 mil nos últimos 6 meses<sup>3</sup>.

<sup>1</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>2</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>3</sup>ISTOÉDINHEIRO. Barato sai caro hurb. Disponível em <https://www.istoedinheiro.com.br/barato-sai-carohurb-vendeu-pacotes-na-pandemia-e-agora-tem-problemas-para-entregar-as-viagens/> Acessado em 3/5/2023





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

A Hurb ocupa a quarta posição entre os principais réus nos Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro, acumulando cerca de 17 mil processos em agosto de 2024 – o que representa a maior quantidade de ações judiciais dentro do setor de turismo. Entre as queixas mais recorrentes estão o cancelamento de viagens sem aviso prévio, o atraso nos pagamentos a hotéis e a falta de suporte em situações de imprevistos durante o período de viagem e hospedagem<sup>4</sup>.

O Procon-MG aplicou uma multa de R\$ 2.505.000,00 à empresa por infringir dispositivos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em especial os artigos 39, inciso V, e 51, inciso XV. Conforme a decisão, a empresa não disponibilizou aos clientes que contrataram o pacote “Data Flexível” opções para definir as datas de suas viagens e tampouco realizou o devido agendamento, deixando de honrar o que fora estipulado nos contratos<sup>5</sup>.

Ao deixar de cumprir o serviço prometido mesmo após receber os valores pagos, o fornecedor conquistou vantagem desproporcional, já que detém todo o controle sobre quando e como prestaria o serviço, em afronta ao princípio da boa-fé objetiva<sup>6</sup>.

A Hurb, embora ciente das dificuldades em cumprir os contratos já estabelecidos, continuou a vender pacotes com “Datas Flexíveis”, evidenciando total descon sideração pelos preceitos do CDC, em especial o da boa-fé objetiva. Os produtos continuam sendo vendidos a preços bem abaixo do mercado, ainda que o setor de turismo tenha a característica de possuir preços uniformes, sem grandes variações. Vídeo postado no youtube em dezembro de 2024 mostra pacotes da Hurb à venda em valores “insustentáveis”<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Menezes, P. Hurb tem 17 mil processos e raramente cumpre decisões judiciais, diz Amaerj. PANROTAS. Disponível em: [https://www.panrotas.com.br/agencias-de-viagens/mercado/2024/08/amaerj-com-17-mil-processos-hurb-raramente-cumpre-decisoes-judiciais\\_207937.html](https://www.panrotas.com.br/agencias-de-viagens/mercado/2024/08/amaerj-com-17-mil-processos-hurb-raramente-cumpre-decisoes-judiciais_207937.html). Acesso em: 07/08/2024

<sup>5</sup> Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Procon-MG multa Hurb por descumprir contratos. 2024. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/procon-mg-multa-hurb-por-descumprir-contratos.shtml>. Acesso em: 11 fev. 2025.

<sup>6</sup> Ministério Público do Estado de Minas Gerais. *Procon-MG multa Hurb por descumprir contratos*. 2024. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/procon-mg-multa-hurb-por-descumprir-contratos.shtml>. Acesso em: 11 fev. 2025.

<sup>7</sup> YouTube. Vídeo: O fim da Hurb está chegando? Disponível em: [https://www.youtube.com/watch?v=ubOim49\\_KW8](https://www.youtube.com/watch?v=ubOim49_KW8). Acesso em: 11 fev. 2025.





## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ao acessar o site da Hurb, em 11/02/2025, por exemplo, há pacotes para viagens para Maceió, com 4, 7 ou 10 diárias de hospedagem, café da manhã e passagem aérea, a partir de R\$ 581,00<sup>8</sup>. E pacotes para Salvador, nas mesmas condições, por R\$ 612,00.<sup>9</sup>

### O Melhor Pacote de Viagem - Maceió (Alagoas) - 2025

Mais fotos

**O que tem no pacote de viagem?**

- Café da manhã**  
Inclui café da manhã na hospedagem.
- Passagem aérea econômica**  
Passagens aéreas de ida e volta em classe econômica.
- Hospedagem conforto**  
Com quarto duplo ou triplo.

[Mostrar detalhes](#)

Viaje entre  
**mai/25 e dez/25**  
a partir de R\$5968 **-40%**  
**R\$ 581**  
4, 7 ou 10 diárias  
taxa grátis  
[Escolher pacote](#)

Figura 2 – Divulgação de pacote de viagem para Maceió, no site da Hurb.

Fonte: HURB. Pacote de viagem para Maceió: passagem aérea e hospedagem. Disponível em: <<https://www.hurb.com/br/packages/pacote-de-viagem-maceio-passagem-aerea-hospedagem/2279561>>.

Acesso em: 11 fev. 2025.

Já pacotes internacionais em Hotel All Inclusive em Cancún, de 5 ou 7 diárias, estão sendo vendido a partir de R\$ 1437,00, com passagem aérea incluída<sup>10</sup>.

<sup>8</sup> HURB. Pacote de viagem para Maceió: passagem aérea e hospedagem. Disponível em: <https://www.hurb.com/br/packages/pacote-de-viagem-maceio-passagem-aerea-hospedagem/2279561>. Acesso em: 11 fev. 2025.

<sup>9</sup> Hurb. Pacote - João Pessoa - Voo + Hotel - 2025. Disponível em: <https://www.hurb.com/br/packages/pacote-de-viagem-joao-pessoa-passagem-aerea-hospedagem/2279367>. Acesso em: 11 fev. 2025.

<sup>10</sup> Hurb. O Melhor Pacote de Viagem - Cancún - Voo + Suíte no Oasis Resort (All Inclusive) - 2025 ou 2026. Disponível em: <https://www.hurb.com/br/packages/pacote-de-viagem-cancun-passagem-aerea-hospedagem-all-inclusive/2068743>. Acesso em: 11 fev. 2025.





## O Melhor Pacote de Viagem - Cancún - Voo + Suíte no Oasis Resort (All Inclusive) - 2025 ou 2026

Pacotes Internacionais



### O que tem no pacote de viagem?

#### All inclusive

Inclui comidas e bebidas (alcoólicas ou não) à vontade.

#### Passagem aérea econômica

Passagens aéreas de ida e volta em classe econômica.

#### Hospedagem conforto

Com quarto duplo ou triplo.

Mostrar detalhes

Viaje entre  
**ago/25 e nov/26**

a partir de R\$1498 **-15%**

**R\$ 1437**  
+ taxas

5 ou 7 diárias

Escolher pacote

Figura 2 – Divulgação de pacote de viagem para Cancún no site da Hurb.  
Fonte: Hurb. O Melhor Pacote de Viagem - Cancún - Voo + Suíte no Oasis Resort (All Inclusive) - 2025 ou 2026. Disponível em: <https://www.hurb.com/br/packages/pacote-de-viagem-cancun-passagem-aerea-hospedagem-all-inclusive/2068743>. Acesso em: 11 fev. 2025.

Nota-se que a empresa continua ofertando pacotes na modalidade “datas flexíveis”, sem oferecer garantia alguma ao consumidor de que conseguirá viajar, por preço que a própria empresa não tem como garantir que cobrirá ao menos os seus custos com o pagamento dos fornecedores, atentando contra a boa-fé dos consumidores.

Assim, clientes, parceiros e investidores estão ansiosos por respostas e questionam sobre a solidez da empresa, a validade das reservas feitas e o futuro das suas operações.

Como se observa, os problemas apresentados ainda estão distantes de serem solucionados. Assim, 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.





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**Sala da Comissão,            de            de 2025.**

**Deputado Federal AUREO RIBEIRO**  
**Solidariedade/RJ**

Apresentação: 24/03/2025 14:14:39.393 - CDC

**REQ n.13/2025**



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD258712632100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Aureo Ribeiro



\* C D 2 5 8 7 1 2 6 3 2 1 0 0 \*