

Procon-MG orienta consumidores que compraram pacotes da Hurb antes da suspensão das vendas

Decisão da Secretaria Nacional do Consumidor, publicada no dia 10 de abril, determinou que a empresa suspenda imediatamente a comercialização de pacotes de viagem com datas flexíveis ou qualquer outro com características similares

O Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), determinou a suspensão imediata da comercialização de pacotes de viagem com datas flexíveis, de mês fixo ou qualquer outro com características similares pela Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano - Hurb).

A decisão cautelar, baseada no art. 18 do Decreto n.º 2.181/1997 e no art. 7º da Portaria Senacon n.º 7/2016, foi publicada no Diário Oficial da União em 10 de abril de 2025, e é uma medida que visa proteger os consumidores diante de evidências de descumprimento de obrigações contratuais pela empresa.

Conforme a decisão, a Hurb deverá apresentar, no prazo de cinco dias, esclarecimentos detalhados sobre sua situação financeira, incluindo informações sobre o número de contratos pendentes de cumprimento, o valor total em aberto para pagamento aos consumidores e a identificação de todos os consumidores afetados.

A empresa continua autorizada a ofertar pacotes com data de utilização fixa e determinada no ato da compra. O descumprimento da medida cautelar acarretará multa diária de R\$ 80 mil.

O caso foi encaminhado ao Ministério do Turismo para análise de possíveis irregularidades e avaliação da viabilidade de cassação do registro da Hurb. Cópias da decisão foram enviadas à Polícia Federal, ao Ministério Público Federal, ao Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para as providências cabíveis.

Hurb foi multada em 2024 por descumprir contratos

No ano passado, o Procon-MG multou a empresa Hurb (antigo Hotel Urbano) em R\$ 2.505.000,00 por descumprir a legislação consumerista, especialmente os artigos 39, V, e 51, XV, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Conforme a decisão, o fornecedor não ofereceu, aos consumidores que contrataram o pacote "Data Flexível", opções de datas para as viagens, tampouco fez os respectivos

agendamentos, descumprindo, assim, os contratos firmados.

De acordo com os autos, a empresa Hurb, mesmo ciente das dificuldades para o cumprimento dos contratos já firmados, continuou a comercializar os pacotes com "datas flexíveis", demonstrando, assim, total desprezo pelos princípios da legislação consumerista, em especial ao da boa-fé objetiva.

Orientações aos consumidores

Diante desse cenário, o Procon-MG orienta os consumidores a:

- Reunir e guardar cópias de todos os documentos relacionados à compra (contrato, vouchers, confirmações de reserva, comprovantes de pagamento, e-mails e mensagens).
- Tentar contato com a empresa para solução do problema. Caso não tenha sucesso, registrar reclamação no Procon de sua localidade ou na plataforma Consumidor.Gov.Br.
- Caso as tentativas administrativas não resolvam o problema, buscar orientação jurídica com um advogado ou com a Defensoria Pública para avaliar a possibilidade de ingressar com uma ação judicial visando reembolso e indenização por danos.

O Procon-MG continuará monitorando as situações e divulgará novas informações oportunamente.

Ministério Público de Minas Gerais

Assessoria de Comunicação Integrada
Diretoria de Conteúdo Jornalístico
jornalismo@mpmg.mp.br