



27440438



08012.001795/2023-41



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
Coordenação-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas

DESPACHO Nº 240/2024/CGCTSA/DPDC/SENACON

Assunto: Defesa do Consumidor: Cautelar Antecedente
Interessado(a): Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano)

1. Trata-se de análise de indícios de descumprimento, pela empresa Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano), de decisões administrativas tomadas nesta Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). Por meio do Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238), que acolheu a Nota Técnica nº 24/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (24392229), foi editada medida cautelar para suspender a venda dos pacotes com datas flexíveis, até que a empresa comprove ter condições econômicas e financeiras de executar os serviços já contratados. Em caso de descumprimento, incidirá multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), até o seu integral cumprimento.
2. Cumpre esclarecer que essa medida cautelar editada pelo Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON está relacionada aos indícios robustos da recusa da empresa em cumprir as obrigações assumidas com os consumidores decorrentes da venda de pacotes de viagem com datas flexíveis e da não comprovação de suas condições econômicas e financeiras para honrar os compromissos já assumidos, mesmo após diversas determinações da autoridade administrativa competente, bem como diante da urgência de conter os possíveis danos aos consumidores que já tiveram os seus direitos violados por conta dos reiterados descumprimentos das obrigações assumidas pela empresa e aos potenciais consumidores que poderiam ter seus direitos violados ao adquirirem esses pacotes sem a comprovação de que a empresa tem condições de assegurar a prestação dos serviços ofertados e contratados.
3. Em face da referida decisão, a empresa protocolou pedido de reconsideração (SEI 24523046) e, subsidiariamente, caso não fosse acolhido, solicitou o seu recebimento como recurso. Nos termos da Nota Técnica nº 29/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (25216249), negou-se o pedido de reconsideração, mantendo-se a medida cautelar por seus próprios fundamentos. Com isso, subsidiariamente, o recurso administrativo foi recebido, eis que tempestivo, sem efeito suspensivo. Os autos foram encaminhados ao Secretário Nacional do Consumidor para apreciação do recurso.
4. Na mesma Nota Técnica, foram solicitados, com urgência, esclarecimentos da empresa sobre os supostos indícios de descumprimento da medida cautelar que determinou a suspensão da venda dos pacotes com datas flexíveis, até que a empresa comprove ter condições econômicas e financeiras de executar os serviços já contratados. Os referidos esclarecimentos foram solicitados após este Departamento verificar que a empresa Hotel Urbano estaria comercializando o chamado “pacote com mês fixo”, Certidão nº 04/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (25207499).
5. A empresa apresentou esclarecimentos por meio da Petição (25334706), alegando que não está descumprindo a medida cautelar, pois o pacote com mês fixo é distinto do pacote flexível ora

suspenso, pelos seguintes motivos:

a) no pacote flexível, o cliente sugere 03 (três) datas, sem garantias de que viajará no dia sugerido, de modo que a data final é determinada pelo Hurb, conforme disponibilidade promocional das companhias aéreas, podendo ser remarcada pelo cliente até 5 (cinco) vezes;

b) já no pacote de mês fixo, o período da viagem é fixado e escolhido pelo viajante no momento da compra e, após a disponibilização da data, não é possível a sua remarcação (exceto em caso de doença do viajante que impeça a viagem, conforme laudo médico).

6. Por essas diferenças, o preço do pacote de mês fixo é mais elevado (em média, 30%) do que o preço do pacote flexível.

7. Com vistas a resumir a distinção entre os pacotes, a empresa apresentou a seguinte tabela comparativa:

Pacote Flexível	Pacote Mês Fixo
<ul style="list-style-type: none">● O cliente sugere 3 datas da sua viagem.● Para o cliente receber opções de data deve haver disponibilidade de tarifa promocional.● 45 dias antes da data, o cliente recebe a opção de data da viagem.● O cliente pode recusar até 5 vezes.● Após uma uma recusa, em até 30 dias o cliente receberá uma nova data.● 15 dias antes da viagem o cliente recebe o voucher com as informações da viagem.● O cliente precisa preencher o formulário com a sugestão de datas e dados dos passageiros.	<ul style="list-style-type: none">● O cliente escolhe o mês da sua viagem no momento da compra.● Não há sugestão de datas.● O mês fixo não é mediante a disponibilidade de tarifas promocionais.● Não há recusas.● 30 dias antes do embarque, o cliente recebe o voucher com todas as informações da viagem.● O cliente precisa preencher o formulário em até 30 dias após a compra com os dados dos passageiros.

Fonte: Petição SEI 25325342

8. Pelo exposto, a representada afirmou que um alargamento conceitual do pacote suspenso posteriormente à decisão cautelar prejudicaria a segurança jurídica e poderia violar o princípio constitucional da livre iniciativa. Ao prestar esclarecimentos, na Petição SEI 25325342, a empresa demonstrou que o denominado pacote "mês fixo" tem diferenças em relação aos pacotes com datas flexíveis anteriormente comercializado e que tiveram o fornecimento suspenso cautelarmente no Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238), que acolheu a Nota Técnica nº 24/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ (24392229). Em especial, as diferenças residem na menor imprevisibilidade quanto à execução dos serviços contratados, já que o pacote "mês fixo" reduz a margem de escolha da empresa no que se refere ao tipo de tarifa (o novo pacote não está vinculado a tarifa promocional de terceiros) e ao período no qual deve ocorrer a viagem (o novo circunscreve a flexibilidade de data ao período do mês indicado pelo consumidor). Diante dos elementos trazidos pela empresa, não se identifica descumprimento da medida cautelar pela mera oferta do pacote "mês fixo."

9. Na petição 25860901, pela qual, em cumprimento a nova determinação desta SENACON, exarada no DESPACHO Nº 546/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (SEI 25656954), a empresa apresentou informações sobre a situação econômica e financeira e sua previsão de recursos orçamentários, ela reiterou as diferenças entre os pacotes "flexível" e de "mês fixo" e afirmou que deixou de comercializar aquele, em cumprimento à medida cautelar determinada pela SENACON, a saber:

"7. A nota técnica nº 40/2023 concluiu pela necessidade de intimação do Hurb para que a empresa prestasse "esclarecimentos sobre a sua situação econômica e financeira, sobre a previsão de recursos e sobre execução contratual de pacotes com "mês fixo" e de qualquer

outro pacote com datas flexíveis para cumprimento de obrigações”. Em outro trecho, ao se referir ao “mês fixo”, a nota técnica afirma que “embora tenham menor grau de incerteza em comparação com os pacotes suspensos, também tem datas flexíveis”.

8. No entanto, desde a decisão cautelar proferida por essa Secretaria, a Hurb não comercializa mais os pacotes “flexíveis”, conforme esclarecido na manifestação apresentada em 29.8.2023, pois, se assim fosse, estaria descumprindo a determinação imposta.

9. Nos pacotes flexíveis antes comercializados, o consumidor apresentava uma sugestão de 3 (três) datas para sua viagem, existindo, portanto, uma elasticidade pré-definida, passível de remarcação em 5 (cinco) oportunidades pelo consumidor, ficando a cargo do Hurb, sopesando as variáveis que compunham as ofertas (como a disponibilidade de promoções das companhias aéreas), escolher a data e informar ao consumidor 45 (quarenta e cinco) dias antes da viagem. Assim, o Hurb podia analisar o mercado e verificar, de acordo com ações promocionais realizadas pelas companhias aéreas por exemplo, qual seria o melhor preço, tornando esse produto acessível ao consumidor que possui maior flexibilidade.

10. Na modalidade de “mês fixo”, pacote atualmente comercializado e responsável por grande parcela das receitas da Companhia, o modus operandi é diverso, pois não há uma definição de datas prévias, mas tão somente a escolha, pelo consumidor, no ato da compra, do mês de sua viagem, sem a possibilidade de remarcação e sem qualquer sugestão ou ingerência pela Hurb.

11. Com essa opção, o Hurb possui a certeza (e a liquidez de receita) de que o consumidor irá viajar naquele período, precificando um custo que não é passível de remarcação, salvo em caso de impossibilidade médica comprovada. Consequentemente, o custo do pacote “mês fixo” é 30% (trinta por cento) mais elevado para o consumidor, pois o Hurb está sujeito às volatilidades e intempéries daquele período escolhido. Além disso, o Hurb também comercializa os pacotes denominados “data fixa”, em que, por um preço maior, o cliente pode fixar a data de sua viagem.

12. Assim, é possível inferir que os pacotes são diversos, não se confundem e se fundam em premissas distintas, com elementos e critérios diferenciados, além de custos e receitas sujeitas a fatores 4 que não se igualam entre si, como bem trouxe a Nota Técnica nº 40/20233 , sendo ponto relevante a ser observado na análise das discussões desse procedimento administrativo."

(grifamos)

10. Posteriormente, a empresa apresentou requerimento de formalização de Termo de Ajustamento de Conduta (SEI nº 26290508), que foi recebido e encaminhado ao Gabinete da Senacon, para manifestação do Secretário Nacional do Consumidor quanto à viabilidade prévia da negociação, nos termos dos artigos 3º, I, e 7º da Portaria MJSP n.º 34, de 2021, que dispõe sobre as regras para celebração de TAC na SENACON.

11. Pelo DESPACHO Nº 54/2023/ASSESSORIA-SENACON/GAB-SENACON/SENACON (SEI 26336595), o Secretário Nacional do Consumidor manifestou-se pela viabilidade da negociação de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre a União, por meio desta SENACON, e a empresa Hurb Technologies S.A. (Hotel Urbano – Hurb), sobrestando o processo administrativo sancionador até a assinatura do instrumento ou a desistência oficial por qualquer das partes. Manteve, contudo, a suspensão da venda dos pacotes com datas flexíveis, até a assinatura e publicação do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

12. Cabe ressaltar que, nos termos do § 1º do art. 8º da Portaria MJSP n. 34, de 2021, a manifestação de viabilidade de negociação presume o interesse das partes na celebração de TAC. Ademais, essa manifestação suspende a tramitação dos processos administrativos sancionadores relacionados à negociação do TAC, ressalvada a prática de atos cuja suspensão possa provocar dano grave e irreparável ou de difícil reparação à instrução dos processos contemplados no TAC.

13. Recentemente, esta SENACON foi surpreendida por notícia veiculada na imprensa (SEI 27445289) de que a Hurb, mesmo após solicitar negociação de TAC e obter decisão favorável à viabilidade da negociação, estaria descumprindo a medida cautelar da SENACON e comercializando pacotes no

formato "flexível." Em pesquisa, no *site* da empresa, localizou-se a comercialização de pacote nesse formato, conforme a Certidão 5 (SEI 27439325).

14. Assim sendo, requer-se à empresa que apresente, no **prazo de 2 (dois) dias, esclarecimentos** sobre os **indícios de descumprimento da decisões administrativas determinadas pela SENACON**, conforme o reportado neste Despacho e nos seus anexos, sob pena de incidência da multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por descumprimento da medida cautelar editada pelo Despacho nº 327/2023/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON (24392238), e da suspensão das tratativas para celebração de TAC.

15. Intime-se.

VITOR HUGO DO AMARAL FERREIRA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

ANEXOS

Certidão 5 (SEI 27439325)

Notícia (SEI 27445289)



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 02/04/2024, às 13:26, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **27440438** e o código CRC **8FC72BE9**.
O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/aceso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.