

POLÊMICA: ENTENDA A CRISE NA HURB



A agência de viagens online Hurb, antigo Hotel Urbano, passa por uma crise sem precedentes. Nas últimas semanas, alguns hotéis e pousadas suspenderam reservas de hospedagens feitas pela plataforma após atrasos ou falta de pagamentos por parte da Hurb.

Em meio à polêmica de reclamações de clientes nas redes sociais, João Ricardo Mendes, CEO e fundador da Hurb, renunciou ao cargo nesta segunda-feira (24/04). O anúncio foi feito após a divulgação de vídeos do empresário ameaçando e expondo dados de clientes.

O que é a Hurb?

A Hurb, antigo Hotel Urbano, atua no mercado de compras de viagens online no Brasil desde 2011. De acordo com o site da empresa, a Hurb é "uma empresa de tecnologia e inovação que hoje é a maior plataforma de viagens online da América Latina".

Ainda segundo a plataforma, a empresa busca "proporcionar aos clientes um momento de lazer e pausa na rotina, sem qualquer estresse", e oferece reservas para hotéis, resorts, pacotes de viagens nacionais e internacionais, passagens aéreas e passeios turísticos.

"Somos uma empresa feita de pessoas para pessoas e conseguimos deixar a experiência de viajar mais simples, acessível e humana para os nossos viajantes. Afinal, it's all about people!", diz o site.

Qual é a crise enfrentada pela empresa?

Nas últimas semanas, alguns hotéis e pousadas suspenderam reservas de hospedagem feitas pela Hurb após atrasos ou falta de pagamentos da plataforma. E muitos clientes usaram as redes sociais para reclamar de problemas nas reservas, voos e hospedagens. Os turistas relatam a preocupação com viagens marcadas e reclamam do atendimento da empresa.

Procurada pela reportagem, a Hurb afirmou que trata cada caso individualmente com hotéis e pousadas, e alegou que não pode dar detalhes específicos por questões legais (veja nota na íntegra ao final do texto).

A empresa também disse que oferece atendimento por chat, e-mail e telefone para resolver os problemas enfrentados por viajantes que tiveram as hospedagens canceladas.

Dois donos de pousadas e cinco viajantes disseram que não conseguiram resolver suas pendências com as viagens por esses canais. Um dos empresários acabou sendo pago dias depois de anunciar nas redes sociais que não aceitaria mais reservas vindas do site (leia aqui).

A avaliação do Hurb é classificada como "ruim" pelo site Reclame Aqui. A empresa recebeu 29 mil reclamações nos últimos seis meses e é avaliada com nota 5,8 de 10.

O que diz a empresa sobre pacotes cancelados?

Em alguns casos, o Hurb sequer confirmou qual seria o hotel ou quando os clientes fariam a viagem. Segundo consumidores ouvidos pela reportagem, a empresa afirma que é preciso remarcar os pacotes para além das três datas escolhidas devido a "indisponibilidade tarifária".

Confira a nota do Hurb na íntegra:

"O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 12 anos, sempre prezou pela transparência e a relação de confiança que tem com os seus viajantes e parceiros. Guiada pelo valor primordial de ser uma companhia feita de pessoas para pessoas, coloca clientes e stakeholders sempre em primeiro lugar".

Com relação à solicitação realizada pelo jornal, a empresa informa:

"O Hurb vem conduzindo de forma individualizada um diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação, independente da sua natureza. Por questões legais, detalhes específicos não podem ser abertos.

Fora o acima citado, os viajantes impactados, aqueles que tiveram suas reservas canceladas pelos parceiros, o Hurb esclarece que a empresa conta com um setor de atendimento ao cliente que opera 24/7, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto. No chatbot, por exemplo, o cliente que está em viagem e precisa de algum suporte da empresa consegue se direcionar a uma equipe especializada através das opções apresentadas na conversa iniciada, que vai priorizar o caso para atendê-lo da melhor forma possível.

Por fim, para se ter uma dimensão do alto volume das operações do Hurb, mais de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) produtos e serviços foram operados pela OTA em 2022. No mesmo ano, a companhia foi responsável pelo embarque de viajantes para 272 destinos, número 20% maior em relação a 2021. Em 2023, a companhia já operou mais de 435.000 viajantes até a data de hoje.

Como acima mencionado, esses números atestam a capacidade do Hurb de operar em alta escala, bem como demonstram o comprometimento da empresa com os seus clientes, mesmo que, globalmente, o setor de turismo ainda não tenha se recuperado totalmente dos efeitos da pandemia de coronavírus.

O Hurb frisa que segue prezando pela escuta ativa e cuidado com seus públicos e, por isso, está à disposição caso surjam eventuais dúvidas. Para isso, o atendimento pode ser realizado através dos serviços de chat online, e-mail exclusivo e telefonema agendado. Todos os meios de contato são pensados para as diferentes necessidades e situações."

Foto: Divulgação