



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.12.0564.001.00048-3

Data/Hora de Abertura: 23/12/2025 às 14:13:06

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: DEYVID JOHN DOS SANTOS

CPF do Consumidor: 020.624.523-81

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOTTU - SP	MOTTU LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.	35.237.331/0001-24	25.12.0564.001.00048-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Internet

Área: Demais Serviços

Assunto: Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata o consumidor que, em 18/12/2025, celebrou contrato com a empresa Motul, integralmente por meio de aplicativo, ocasião em que retirou o veículo na mesma data, uma quinta-feira, mediante o pagamento de caução no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

Informa que, na segunda-feira subsequente, decidiu proceder à devolução do veículo, por não mais possuir interesse na continuidade do contrato. No momento da devolução, solicitou a restituição do valor pago a título de caução, porém não obteve qualquer resposta por parte da empresa.

Acrescenta que, ao consultar o aplicativo, constatou, ainda, a cobrança no valor de R\$ 66,00 (sessenta e seis reais), referente a diárias.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de intermediar a resolução da demanda.

Pedido: Requer a restituição integral do valor pago de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais), bem como a exclusão da cobrança no montante de R\$ 66,00(sessenta e seis reais)

TRATATIVAS

23/12/2025 - **Carta**

Situação: Aberta