



**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)

<b>Nome Fantasia</b>	<b>Razão Social</b>	<b>CNPJ/CPF</b>	<b>Número de Atendimento</b>
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