



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2602056400100019301

Eu, **THAYNARA LUANA DE BRITTO**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata a consumidora que firmou contrato de locação de motocicleta com a empresa Mottu em 29/09/2025, ocasião em que efetuou o pagamento de caução no valor de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais). Informa que o valor da locação era de R\$ 690,00 (seiscentos e noventa reais), com vencimento todo dia 15 de cada mês, com vigência contratual prevista até 15/10/2028.

Esclarece que, em janeiro de 2026, decidiu rescindir o referido contrato, procedendo à devolução da motocicleta em 30/01/2026. Na oportunidade, foi informada de que bastaria realizar a devolução do veículo, sem a necessidade de outras providências. Todavia, após a devolução, foi surpreendida com a cobrança do valor de R\$ 711,33 (setecentos e onze reais e trinta e três centavos), lançada em seu aplicativo.

Aduz, ainda, que houve a aplicação de uma multa de trânsito vinculada à referida motocicleta, a qual foi devidamente quitada pela consumidora diretamente à empresa Mottu, conforme orientações recebidas. Contudo, transcorridos aproximadamente 02 (dois) meses desde o pagamento, a multa permanece constando em seu aplicativo do DETRAN, sem que tenha sido realizada a devida baixa.

Diante da ausência de esclarecimentos e da persistência das cobranças, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos acerca da cobrança do valor de R\$ 711,33, bem como a imediata regularização e baixa da multa junto ao órgão de trânsito competente.

DATA DE RETORNO: 20/02/2026, às 10:00 horas



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

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 09 de Fevereiro de 2026.

Consumidor(a):


THAYNARA LUANA DE BRITTO