

DIRETORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON CE



PROTOCOLO/CIP: 2607056400100057301
CONSUMIDOR: DANIEL RODRIGUES DA SILVA - CPF: 609.132.203-61
FORNECEDORA: MOVIDA PARTICIPAÇÕES S.A.

MOVIDA PARTICIPAÇÕES S.A., inscrita no CNPJ (MF) nº 07.976.147/0001-60 representada na forma de seu Estatuto Social, estabelecida na Rua Dr. Renato Paes de Barros, n.º 1017, Conj. 92, Itaim Bibi, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP: 04.530-001, (“Movida”) por seu representante legal (Doc. 1 – Procuração e Contrato Social), vem, respeitosamente, perante Vossas Senhorias, nos autos da reclamação em referência, apresentar a este I. Órgão de Defesa do Consumidor, DEFESA, nos termos que seguem.

I. TEMPESTIVIDADE

1. **Notificação.** A Movida recebeu notificação deste i. Órgão de defesa do consumidor, com prazo de resposta, o qual findar-se em audiência, na data de 07.08.2026, sendo a presente resposta, portanto, tempestiva.

II. SOBRE A MOVIDA

2. Antes de adentrar nas razões que ensejam o descabimento da reclamação, é oportuno apresentar um breve histórico da atuação da MOVIDA e da sua relação com os seus clientes.

3. A MOVIDA se destaca como uma das maiores locadoras de veículos do Brasil, possuindo aproximadamente 200.000 (duzentos mil) veículos em sua frota e mais de 220 (duzentos e vinte) pontos de atendimento localizados por todo o país¹.

4. A MOVIDA entende que o desenvolvimento de sua atividade, incluindo o relacionamento com seus clientes, deve ser objeto de constantes melhorias na incessante busca das melhores soluções, tudo como forma de deixar seus clientes absolutamente satisfeitos. Bem por isso, a MOVIDA busca compreender e apresentar soluções para todos os conflitos que se apresentam. Não é à toa que a MOVIDA é a companhia de locação de veículos mais reconhecida

¹ Fonte: <https://ri.movida.com.br/a-companhia/quem-somos/>

pelos consumidores no quesito inovação, oferecendo soluções que buscam proporcionar uma experiência exclusiva por meio de uma oferta diferenciada de produtos.

5. Dentre as inovações trazidas para o segmento de locação de veículos, a MOVIDA foi pioneira em oferecer serviços como aluguel mensal para pessoa física, *wi-fi* no carro e possibilidade de pré-pagamento.

6. Além disso, atenta às demandas da sociedade moderna, a MOVIDA investe em causas sociais, entendendo ser a mobilidade pauta essencial para criação de uma sociedade mais justa, integrada, sustentável e colaborativa, gerando impactos positivos onde atua, sendo certificada como uma Empresa B², assumindo um compromisso público e institucional de ser uma empresa melhor para o mundo. No Brasil, foi a primeira a ter um programa como o *Carbon Free*³, que neutraliza as emissões de CO₂ das locações dos seus clientes, e é a locadora com a maior frota de carros elétricos disponíveis para locação.

7. Soma-se a isso a indicação da MOVIDA nos últimos quatro anos na categoria “Locadoras de Veículos”, para o prêmio “As Melhores Empresas para o Consumidor”, oferecido pela revista Época Negócios, em parceria com o *site* Reclame Aqui.

8. A MOVIDA ganhou, ainda, dois troféus do Prêmio Cliente S/A 2020, que destaca as melhores práticas do mercado brasileiro, ao identificar as empresas líderes na qualidade do serviço oferecido ao cliente, e, em 2021, foi eleita, na companhia de 17 grandes empresas de diferentes setores, **a melhor empresa ESG⁴ na categoria Mobilidade** pela revista Exame, em parceria com a ABC Associados.

9. Todas essas circunstâncias revelam o engajamento da MOVIDA na constante busca pelo melhor atendimento aos seus clientes, com uma atuação pautada na boa-fé, transparência e equidade. Esse respeito aos consumidores se reflete nos índices de avaliação da MOVIDA no *site* “Reclame Aqui”, onde está qualificada com o grau máximo de confiabilidade (“ÓTIMO”):

² Fonte: <https://sistemab.org/>

³ Fonte: <https://www.movida.com.br/sustentabilidade/carbon-free>

⁴ *Environmental, social and corporate governance*. Traduzido do inglês, Governança Ambiental, Social e Corporativa (ASG) – que se refere a sustentabilidade ambiental, econômica e social e pressupõe um comportamento responsável das empresas ao longo de suas trajetórias.



10. Além disso, por ser uma empresa que valoriza a prestação de serviço a todos os clientes, a Movida também faz parte do Programa Empresa Amiga da Justiça do TJSP.

11. Referido Programa é voluntário e tem como objetivo incentivar a iniciativa privada a explorar métodos alternativos de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, além de aprimorar seus serviços de atendimento ao consumidor, estimulando que as empresas melhorem seus canais de comunicação para que a empresa e o cidadão consigam resolver seus problemas sem a presença do Estado.

12. O Programa autoriza a Movida a utilizar o selo apresentado no início da presente manifestação, como forma de identificar sua responsabilidade judicial, reforçando o compromisso de construir soluções para o problema do excesso de litigiosidade no Brasil.

13. Reafirmando nosso compromisso, passamos a prestar os esclarecimentos necessários para o fim de atender ao solicitado pelo Reclamante.

III. OBJETO DA RECLAMAÇÃO

14. **Objeto da reclamação.** Trata-se de reclamação relativa à alegada falha na prestação do serviço de locação de veículo destinado à atividade de transporte por aplicativo, em razão da suposta recusa de substituição do automóvel após a identificação de problemas de funcionamento, bem como da cobrança de multa por rescisão antecipada no valor de R\$ 408,89, decorrente da devolução do veículo antes do período mínimo contratual de 35 dias.

15. O consumidor sustenta ter exercido o direito de arrependimento no prazo de sete dias e requer esclarecimentos acerca das condições do veículo, da regularidade da cobrança e da possibilidade de restituição do valor pago.

16. **Objeto da defesa.** Demonstrar a regularidade da contratação e da cobrança referente à Proteção Completa, composta pelas coberturas LDW e ALI, uma vez que o

referido serviço consta expressamente no voucher da reserva e no contrato de locação firmado pelo consumidor, inexistindo inclusão posterior, cobrança indevida ou falha na prestação do serviço.

IV. ESCLARECIMENTOS

17. **Da contratação e da ciência inequívoca das condições.** Inicialmente, importa esclarecer que a operação realizada pela internet corresponde à etapa de reserva e escolha da modalidade de locação.

18. A contratação definitiva é formalizada no momento da retirada do veículo, ocasião em que o cliente apresenta seus documentos, toma ciência das condições aplicáveis, recebe o automóvel e firma o respectivo Contrato de Locação.

19. O próprio regulamento oficial destinado aos motoristas de aplicativo estabelece que a relação é disciplinada conjuntamente pelo regulamento específico, pelo Contrato Público e pelo Contrato de Locação firmado no momento da retirada do veículo. O mesmo regulamento prevê contratos com prazo mínimo de vigência de 35 dias.

20. Ademais, a Cláusula 11.2 do Contrato Público dispõe que a assinatura do instrumento implica ciência e consentimento em relação a todos os seus termos e condições, não sendo admissível a posterior alegação de desconhecimento das obrigações assumidas.

11.2. OS USUÁRIOS E/OU RESPONSÁVEL FINANCEIRO CONCORDAM E RECONHECEM QUE A ASSINATURA DO CONTRATO IMPLICA CIÊNCIA E CONSENTIMENTO A TODOS OS ITENS, TERMOS E CONDIÇÕES CONSTANTES NESTE TERMO E NO CONTRATO, A QUAL TEVE AMPLO ACESSO E CONHECIMENTO, RECONHECENDO, AINDA, A RESPONSABILIDADE POR SI E SUCESSORES A QUALQUER TÍTULO. DECLARA, TAMBÉM, QUE FOI DEVIDAMENTE INSTRUÍDO SOBRE ESTE TERMO PELOS PREPOSTOS DA LOCADORA NO MOMENTO DA LOCAÇÃO, NÃO PODENDO ALEGAR DESCONHECIMENTO DE SUAS CONDIÇÕES.

21. Dessa forma, o consumidor teve prévio conhecimento acerca da modalidade contratada, do prazo mínimo de permanência, das condições de utilização do veículo e das consequências financeiras decorrentes de eventual devolução antecipada.

22. **Da solicitação de troca e da ausência de defeito impeditivo.** A simples alegação de que o veículo apresentaria problemas não é suficiente para demonstrar a existência de vício mecânico, tampouco para afastar as obrigações contratualmente assumidas.

23. Nos termos da Cláusula 5.3 do Contrato Público, a substituição do veículo é cabível quando constatada pane elétrica ou mecânica decorrente do uso normal e

quando o reparo não puder ser realizado imediatamente pelo serviço de assistência. Não há, portanto, obrigação automática de substituição diante de mera percepção subjetiva do locatário.

5.3. A Locadora prestará, em prazo razoável, a Assistência 24 horas, sem ônus aos Usuários e/ou Responsável Financeiro, exclusivamente em caso de pane elétrica e/ou mecânica do Veículo, oriundos de seu uso normal e adequado, e substituirá o Veículo quando o conserto não puder ser realizado em caráter imediato pelo serviço de assistência.

24. No caso em análise, não foi constatado defeito técnico impeditivo de utilização, razão pela qual a recusa da substituição não caracteriza falha na prestação do serviço, mas mero cumprimento das condições contratuais aplicáveis.

25. Registre-se, ademais, que não foi apresentado pelo consumidor qualquer laudo técnico, ordem de serviço, diagnóstico mecânico ou outro elemento objetivo capaz de comprovar que o automóvel se encontrava impróprio para uso.

26. **Da responsabilidade do locatário pela guarda e pelas avarias do veículo.** A partir da efetiva retirada do veículo, o locatário passa a assumir o dever de guarda, conservação e utilização adequada do bem, permanecendo responsável pelas ocorrências verificadas durante o período em que o automóvel esteve sob sua posse.

27. A Cláusula 4.1 do Contrato Público determina que o veículo deverá ser devolvido com seus equipamentos e acessórios no mesmo estado em que foi recebido, ressalvado exclusivamente o desgaste natural decorrente do uso regular.

4.1. O Veículo deverá ser devolvido na data, horário e local especificados no Contrato, com todos seus acessórios e equipamentos, no mesmo estado em que foram recebidos pelo Locatário, ressalvado o desgaste natural pelo uso normal. A devolução do Veículo em data, horário e/ou local diversos daqueles estipulados no Contrato ensejará a cobrança de Diária adicional, Hora Extra e/ou Taxa de Retorno, conforme o caso, acrescidos da Taxa de Locação definida no Contrato.

28. De igual modo, a Cláusula 7.2 estabelece que os usuários e o responsável financeiro são integral e solidariamente responsáveis pelo veículo, seus acessórios e equipamentos, inclusive por reparações ou indenizações relacionadas a danos ocorridos desde o início do contrato até a efetiva devolução.

7.2. Os **Usuários** e/ou **Responsável Financeiro** são integral e solidariamente responsáveis pelo **Veículo** e seus acessórios e equipamentos, pagamento do **Aluguel** devido e demais valores de sua responsabilidade previstos neste **Termo** e no **Contrato**, incluindo quaisquer reparações/indenizações de dano ocasionados, direta e/ou indiretamente, à **Locadora** e/ou a terceiros a qualquer título, a partir do início do **Contrato** até a efetiva devolução do **Veículo** à **Locadora**, não cabendo a eles e/ou entre eles qualquer benefício de ordem e/ou exoneração de garantia, o que, pela celebração do **Contrato** e do presente **Termo**, renunciam entre si para todos os termos e efeitos de direito.

29. A Cláusula 7.2.1 complementa que os danos causados ao veículo, aos seus acessórios ou a terceiros durante a vigência contratual deverão ser ressarcidos pelo locatário, observados os limites de eventual proteção contratada.

7.2.1. Todos e quaisquer danos causados ao **Veículo** e/ou aos seus acessórios e equipamentos, bem como a terceiros, durante a vigência do referido **Contrato**, sejam eles de responsabilidade direta ou indireta, deverão ser ressarcidos pelos **Usuários** e/ou **Responsável Financeiro** em sua totalidade, ressalvada eventual **Proteção** contratada até o seu limite.

30. No mesmo sentido, a Cláusula 3.4, alínea “c”, esclarece que os valores das diárias não incluem indenizações ou ressarcimentos decorrentes de avarias, danos, uso indevido ou mau uso do veículo.

mov(da)
aluguel de carros

3.4. Nos valores das **Diárias** não estão inclusos:

- a) combustível;
- b) demais obrigações assumidas neste **Termo** e **Contrato** pelos **Usuários** e/ou **Responsável Financeiro**, como, exemplificativamente, o pagamento de multas por infrações de trânsito, **Quilômetro Excedente**, **Coparticipações**, **Taxa de Locação**, lavagens/limpezas, taxas em geral, **Taxa de Preservação Ambiental**, dentre outros;
- c) indenização ou ressarcimento por avarias, dano e/ou manutenção por **Uso Indevido** ou **Mau Uso**, indenizações decorrentes de **Eventos Adversos**;
- d) valores decorrentes da utilização de **Etiqueta Eletrônica** destinada ao pagamento automático de pedágios, estacionamentos, e outros serviços.

31. Tais disposições não transferem ao consumidor a responsabilidade por vício preexistente, mas estabelecem, legitimamente, que os danos ou avarias constatados durante o período em que o veículo permaneceu sob sua posse deverão ser apurados conforme os checklists de retirada e devolução, registros técnicos e condições da proteção eventualmente contratada.

32. **Da regularidade da multa por devolução antecipada.** O contrato celebrado possuía prazo mínimo de 35 dias. Todavia, o veículo foi devolvido em 20.07.2026, apenas sete dias após a retirada, restando, portanto, período contratual remanescente.

33. A Cláusula 3.2 do Contrato Público estabelece expressamente que o locatário é responsável pelo pagamento do aluguel, diárias, encargos, danos, avarias e da denominada Multa por Devolução Antecipada.

3.2. Os **Usuários e/ou Responsável Financeiro** declaram e reconhecem ter pleno conhecimento de suas responsabilidades e se obrigam, solidariamente, pelo pagamento do preço total do **Aluguel**, incluindo as **Diárias, Taxa de Locação, Horas Extras**, combustível, **Quilômetros Excedentes, Taxa de Retorno**, acessórios, **Proteções, Coparticipação**, dos valores dos danos, avarias, multas e/ou infrações de trânsito, **Multa por Devolução Antecipada, Taxa de Reabertura do Contrato, Taxa de Proteção Ambiental** e de todos e quaisquer outros encargos estabelecidos no **Contrato** e no presente **Termo**, devidamente acrescidos da **Taxa de Locação** definida no **Contrato**.

34. Especificamente, a Cláusula 4.1.2 determina que a devolução do veículo antes da data prevista para o término do contrato ensejará a cobrança da multa por devolução antecipada, calculada proporcionalmente com base no percentual definido no contrato individual e nas diárias ou no prazo remanescente.

4.1.2. A devolução do **Veículo** em data anterior àquela prevista para o término definido em **Contrato** ensejará a cobrança, pela **Locadora**, em face dos **Usuários e do Responsável Financeiro**, da **Multa por Devolução Antecipada**. O valor da **Multa por Devolução Antecipada** será proporcionalmente calculado com base em percentual fixado no **Contrato** e proporcional à somatória das **Diárias e/ou prazo restantes** para a data do término prevista em **Contrato**. Os **Usuários e/ou Responsável Financeiro** estão cientes de que a **Multa por Devolução Antecipada** do Veículo será calculada sobre os valores das **Diárias** remanescentes em seu valor integral, sem a aplicação de eventuais descontos ou promoções vigentes na abertura do **Contrato**.

35. A cláusula também prevê que a base de cálculo deverá considerar o valor integral das diárias remanescentes, sem a incidência de descontos ou promoções concedidos no momento da abertura do contrato.

36. A Cláusula 3.2.4 esclarece, ainda, que, nas locações mensais ou com tarifa promocional, a devolução antecipada implica a perda do benefício econômico concedido em razão da contratação por período prolongado, considerando a programação operacional e a projeção financeira realizada pela locadora.

3.2.4. Na **Locação Mensal**, a **Locadora**, por mera liberalidade, poderá praticar **Diária** promocional, com desconto em relação ao preço normal estabelecido para a **Diária**. Todavia, na hipótese de os **Usuários** optarem pela devolução antecipada do **Veículo**, os **Usuários** e/ou **Responsável Financeiro** reconhecem e concordam expressamente que perderão o direito ao benefício do pagamento da **Diária** promocional e estarão sujeitos ao pagamento integral da **Diária** aplicável à **Locação Eventual**, inclusive no que se refere ao valor da **Proteção** vigente de acordo com a categoria de **Veículo** na data da sua devolução, ainda que esse valor seja superior ao inicialmente contratado para modalidade de **Locação Mensal**, em razão da programação operacional e projeção financeira feita pela **Locadora** em decorrência dessa locação.

37. Assim, o valor de R\$ 408,89 decorreu da aplicação do percentual previsto no contrato individual sobre as diárias correspondentes ao período remanescente, conforme memória de cálculo apresentada, não se tratando de cobrança aleatória ou unilateral.

38. Trata-se de penalidade proporcional, previamente informada e diretamente relacionada ao período contratual não cumprido, destinada a recompor parcialmente os efeitos econômicos da rescisão antecipada.

39. **A cobrança no cartão de crédito também possui autorização contratual.** Conforme a Cláusula 2.2.5, os usuários autorizam a locadora a debitar nos cartões cadastrados os valores devidos em razão da locação, inclusive após a devolução do veículo ou o encerramento do contrato.

2.2.5. Os **Usuários** e o **Responsável Financeiro**, desde já, em caráter irrevogável, autorizam a **Locadora** a debitar, em qualquer cartão cadastrado (crédito e/ou débito) junto aos sistemas da **Locadora**, todos os valores devidos à **Locadora**, a qualquer tempo e ainda que o **Veículo** tenha sido devolvido à **Locadora** ou o Contrato encerrado, inclusive, mas não apenas, debitar os valores das **Diárias**, **avarias**, **Hora Extra**, **Etiqueta Eletrônica** e/ou **multas de trânsito** ou de qualquer natureza, relativas ao período inicial da **Locação** e/ou posterior, devidamente acrescidos da **Taxa de Locação** definida no **Contrato**.

40. Não há, portanto, abusividade na cobrança, uma vez que a multa não corresponde à integralidade das parcelas restantes, mas a percentual proporcional expressamente previsto para a hipótese de descumprimento do prazo mínimo.

41. **Conclusão.** Diante do exposto, verifica-se que a empresa agiu em estrita observância ao contrato individual, ao regulamento da modalidade e ao Contrato Público nº 95.393, inexistindo falha na prestação do serviço ou cobrança indevida.

42. A substituição do veículo não era obrigatória, pois não foi constatado problema técnico que impedisse sua locomoção, ao passo que a devolução ocorreu voluntariamente antes do cumprimento do prazo mínimo de 35 dias.

43. A multa de R\$ 408,89 encontra respaldo expresso nas Cláusulas 3.2, 3.2.4 e 4.1.2 do Contrato Público, foi calculada proporcionalmente ao período remanescente e teve seu lançamento autorizado pela Cláusula 2.2.5.

44. Requer-se, assim, o reconhecimento da regularidade da contratação e da cobrança realizada, com o consequente indeferimento do pedido de cancelamento e restituição da multa por devolução antecipada, bem como o encerramento da reclamação como não fundamentada, diante da ausência de prática abusiva ou infração às normas de proteção e defesa do consumidor.

V. CONCLUSÃO

45. **Pedidos.** Pelo exposto, tendo em vista a satisfatória defesa apresentada, pede-se que sejam acolhidas as razões julgando improcedente o Processo Administrativo instaurado, e arquivando-se a reclamação consumerista considerando respondida e encerrada a questão.

Termos em que, pede deferimento.
São Paulo, 6 de agosto de 2026.

Vitória Jeniffer
(Estagiária de Direito)



Vinícius Cardoso Costa Loureiro
OAB/SP 344.871

SUBSTABELECIMENTO

Substabeleço, COM RESERVA DE IGUAIS PODERES, aos advogados aos advogados **VINÍCIUS CARDOSO COSTA LOUREIRO**, brasileiro, inscrito na OAB/SP n. 344.871, **RAPHAEL RODRIGUES DA SILVA**, inscrito na OAB/SP n. 279.773, **ALINE OLIVEIRA DOS SANTOS**, inscrita na OAB/SP n. 361.420, **KARINA FREIRE MACHI**, inscrita na OAB/SP n. 344.267, **FELIPE MARQUEZELLI CHAGAS**, inscrito na OAB/SP n. 393.663, **VINICIUS DOS SANTOS VIEIRA** inscrito na OAB/SP n.509.225, **KELVIN ALEXANDRE DA SILVA BELISARIO** inscrito na OAB/SP n. 503.961 e **LEONARDO SANTOS DA SILVA** inscrito na OAB/SP 488.063 todos integrantes da sociedade **LOUREIRO & RODRIGUES ADVOGADOS**, registrada na OAB/SP sob o nº 29005, todos com escritório à Avenida Paulista, Nº 807, cj. 2304 e 2305, Bela Vista, São Paulo, CEP: 01311-100, Tel.: (11) 3241-5242, os poderes que me foram outorgados pela empresa **MOVIDA PARTICIPAÇÕES S.A.**, restritamente para representar a Outorgante nos autos da reclamação de nº **2607056400100057301**, no qual figura no polo oposto **DANIEL RODRIGUES DA SILVA**, em trâmite perante **PROCON - MARACANAÚ - CE**.

Mogi das Cruzes, 31 de julho de 2026.

DocuSigned by
Thiago De Caroli Pettenoni
Assinado por: THIAGO DE CAROLI PETTENONI
CPF: 30578602814
Data/Hora da Assinatura: 31/07/2026 | 11:15:30 BRT
O: ICP-Brasil, OU: AC OAB
C: BR
Emissor: AC OAB G3
BDC3CC3CF3DB41F...

Thiago De Caroli Pettenoni

OAB/SP 241.665

CARTA DE PREPOSIÇÃO

Por meio da presente, **MOVIDA PARTICIPAÇÕES S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **21.314.559/0001-66**, ("Movida"), por seu representante legal, nomeia como seu PREPOSTO o Sr(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade RG nº _____, restritamente para atuar nos autos do processo nº **2607056400100057301**, em que figura como parte adversa **DANIEL RODRIGUES DA SILVA**, em trâmite perante **PROCON - MARACANAÚ - CE**, com poderes especiais para transigir e assinar acordos, nos termos do art. 9º, parágrafo 4º da Lei 9099/95, desde que atuando em conjunto com o respectivo advogado da **MOVIDA PARTICIPAÇÕES S.A.**

Mogi das Cruzes, 31 de julho de 2026.

DocuSigned by

Thiago De Caroli Pettenoni

Assinado por: THIAGO DE CAROLI PETTENONI
CPF: 30578602814
Data/Hora da Assinatura: 31/07/2026 | 11:16:07 BRT

O: ICP-Brasil, OU: AC OAB
C: BR
Emissor: AC OAB G3
BDC3CC3CF3DB41F...

Thiago De Caroli Pettenoni
OAB/SP 241.665