



PROCON MARACANAÚ

PROTOCOLO: 2607056400100028301

MOTTU LOCACAO DE VEICULOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.237.331/0001-24, com sede na Rua Major Paladino, nº 275, Vila Ribeiro de Barros, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP nº 05.307-000, endereço eletrônico juridico@mottu.com.br, vem, por meio de seus representantes legais, em razão dos fatos narrados por **JONAS PEREIRA DE MATOS**, apresentar sua **RESPOSTA AO TERMO DE NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR (TNF)**, nos termos que se seguem.

I - DOS FATOS

Trata-se de reclamação formulada pelo Consumidor em face da empresa Mottu, na qual questiona a legitimidade de cobranças excedentes efetuadas após a devolução de veículo objeto de contrato de locação.

O Consumidor relata que celebrou contrato de locação de veículo com a Reclamada e que, após aproximadamente cinco meses de vigência, incorreu em atraso no pagamento de uma parcela em razão de dificuldades financeiras. Informa que, devido à inadimplência, o veículo foi bloqueado, motivo pelo qual forneceu o endereço para retirada e procedeu com a devolução do bem.

De acordo com o relato, o Consumidor afirma ter sido orientado a quitar o débito em aberto, a multa contratual por cancelamento e os custos de retirada, totalizando a quantia de R\$ 1.289,00, valor que informa já ter sido descontado de sua conta. Entretanto, sustenta que foi surpreendido com uma cobrança adicional de R\$ 5.210,25, referente a supostas substituições de peças e serviços de manutenção.

O Consumidor alega que a motocicleta não sofreu qualquer dano ou avaria enquanto esteve sob sua posse e afirma desconhecer a procedência dos custos apresentados. Ressalta, ainda, que não teria recebido laudos, fichas técnicas ou relatórios de vistoria que justificassem as referidas cobranças. Informa que permanece com um



débito de R\$ 5.651,52 registrado em seu desfavor e que as tentativas de resolução por contato telefônico não obtiveram êxito.

Em razão do exposto, o Consumidor requer o cancelamento da cobrança do valor de R\$ 5.651,52, por considerá-lo indevido ante a suposta ausência de documentação comprobatória sobre a necessidade dos serviços e manutenções alegados pela empresa.

Após devidamente intimada, a reclamada passa a apresentar resposta à presente demanda.

II - SOBRE A MOTTU: PROPÓSITO, ATUAÇÃO E IMPACTO SOCIAL

A Mottu é uma empresa dedicada a soluções inovadoras em mobilidade urbana, especializada na locação de motocicletas voltadas, principalmente, a pessoas interessadas em empreender no setor de entregas. Criada com o propósito de democratizar o acesso ao trabalho e à geração de renda, a Mottu atua como uma ponte entre a economia digital e a inclusão produtiva de milhares de brasileiros.

Seu modelo de negócio baseia-se na locação simplificada de motocicletas, por meio de planos acessíveis e integrados a plataformas de entrega, possibilitando que profissionais autônomos — mesmo aqueles sem acesso ao crédito formal ou recursos para aquisição de um veículo — possam iniciar imediatamente suas atividades. Mais do que uma locadora, a Mottu se posiciona como uma verdadeira facilitadora do empreendedorismo popular.

Além de disponibilizar os veículos, a Mottu oferece suporte técnico, manutenção preventiva, seguro, rastreamento e capacitação, contribuindo para uma operação mais segura, eficiente e profissional. Dessa forma, colabora ativamente para reduzir a informalidade e as condições precárias frequentemente associadas ao trabalho com entregas.

A função social da Mottu se traduz em resultados concretos: a empresa tem impactado positivamente a vida de milhares de pessoas em situação de vulnerabilidade social, ao oferecer uma alternativa de renda digna, imediata e sustentável. Seu público-alvo é composto, majoritariamente, por indivíduos historicamente excluídos do



sistema financeiro — como desempregados, trabalhadores informais e pessoas das classes sociais mais baixas — promovendo mobilidade econômica e autonomia.

Nesse contexto, a Mottu foi responsável por retirar milhares de pessoas do chamado “pedal”, inserindo-as em um modelo de trabalho mais estruturado e eficiente, que lhes possibilita desempenhar suas atividades com maior produtividade e em condições amplamente aprimoradas. A relevância desse impacto é reforçada pelos depoimentos espontâneos de usuários, disponíveis em vídeos no site oficial da empresa.

Dessa forma, o impacto da Mottu vai além da geração de renda. Ao promover a inclusão produtiva, a empresa transforma vidas individuais, oferecendo a cada pessoa a chance real de recomeçar, conquistar independência financeira e alcançar uma rotina mais digna, segura e estável. Trata-se de um caminho acessível para quem deseja melhorar de vida por meio do próprio esforço.

Com seu modelo de negócio e política inovadores, voltados a um público novo, a Mottu vem abrindo portas para o trabalho por aplicativo no Brasil.

III - DO ATENDIMENTO DA DEMANDA / DO MÉRITO

Inicialmente, cumpre esclarecer que a empresa preza pelo cumprimento integral de suas obrigações contratuais e legais, conforme se demonstrará a seguir.

O consumidor iniciou a locação do veículo Mottu Sport (placa FBO-9E54) em 01/02/2025. Durante a vigência contratual, verificou-se a inadimplência da parcela de aluguel vencida em 25/06/2025, vejamos:





Jonas Pereira de Matos

2761497  

Finalizado

Região

Fortaleza

Base

Fortaleza 

Parcelas pagas

5

Parcelas

Parcelados

Acréscimos

Descontos

Indique E Ganhe

Mottu Cash

Reembolsos

Inadimplência

Selecionar Plano

2982651 – Conquiste Sport Usada

TODAS

ID	Nº	Situação	Data de Vencimento	Data de Pagamento
1 	1	Paga	01/02/2025	31/01/2025 19:40
2 	2	Paga	25/02/2025	27/02/2025 21:28
3 	3	Paga	25/03/2025	28/03/2025 21:28
4 	4	Paga	25/04/2025	26/04/2025 20:09
5 	5	Paga	25/05/2025	31/05/2025 14:06
6 	6	Vencida	25/06/2025	-
7 	7	Vencida	25/07/2025	-

Diante do descumprimento financeiro e conforme previsão contratual, a empresa procedeu ao recolhimento do veículo em 03/07/2025. Após a entrada do bem na filial, foi iniciada auditoria técnica e triagem operacional no dia 19/07/2025, identificando-se a necessidade de manutenção corretiva profunda em razão de avarias que incluíam danos em carenagens, suspensão (bengalas) e roda traseira. Os serviços foram concluídos e as cobranças geradas em conformidade com o rito de auditoria pós-contratual previsto no instrumento assinado pelo locatário, resultando no saldo devedor atual que engloba aluguéis pendentes, taxa de recolhimento e reparos técnicos.

Da Inadimplência e da Legitimidade do Recolhimento

Nos termos do contrato firmado, o consumidor foi previamente informado quanto às consequências do atraso no pagamento. O recolhimento do veículo em julho de 2025 encontra amparo nas condições contratuais de locação diante da inadimplência da parcela vencida em 25/06/2025.



A taxa de recolhimento possui natureza operacional e indenizatória, sendo devida quando o consumidor não efetua a devolução voluntária do veículo, inexistindo prática abusiva (Art. 39, VI do CDC) ou violação ao dever de informação (Art. 6º, III do CDC), uma vez que as condições foram previamente pactuadas. Cumpre notar que, embora o consumidor alegue ter quitado a quantia de R\$ 1.289,00, não consta registro de pagamento deste valor específico nos sistemas da empresa, tratando-se de mera alegação do reclamante.

Da Responsabilidade por Manutenção Corretiva

A empresa esclarece que se responsabiliza pelas revisões periódicas e manutenções preventivas do veículo. Entretanto, quando constatada a necessidade de troca de peças decorrentes de uso inadequado, mau uso ou desgaste não coberto pela manutenção preventiva, estas podem ser cobradas do locatário, tratando-se de manutenção corretiva, conforme Cláusula 18.1.

É obrigação do locatário zelar pela boa utilização da motocicleta, responsabilizando-se por danos decorrentes de mau uso. No caso concreto, o registro de manutenção corretiva evidencia a necessidade de substituição de diversos componentes (como carenagens, bengalas e rodas) que não se enquadram em desgaste natural, mas sim em avarias ocorridas durante o período de posse do consumidor. Tal cobrança encontra amparo no Art. 14, §3º, II do CDC, que exclui a responsabilidade do fornecedor quando o dano decorre de culpa exclusiva do consumidor.

Da Vistoria Técnica e Auditoria Pós-Contratual

Nos termos do contrato firmado, a responsabilidade do locatário permanece até a efetiva conclusão da devolução, a qual compreende não apenas a retirada física do veículo, mas também a vistoria técnica final, destinada a verificar o estado do bem. Conforme Cláusula 5.11.d do contrato:

Se a moto apresentar avarias ou se houver danos a terceiros, em qualquer momento do aluguel (inclusive na devolução), o custo do reparo será cobrado de você.

Ademais, a Cláusula 7.1.b prevê que a Mottu realiza inspeção para registrar o estado do veículo. Eventuais inconformidades identificadas na vistoria final são atribu-



idas ao período de posse do locatário. O consumidor alega que o veículo não possuía avarias no momento da entrega, todavia, imagens produzidas unilateralmente não substituem a vistoria técnica contratual, a qual é o meio adequado para constatação de avarias.

Quanto à apuração dos valores, após o encerramento do contrato é realizada auditoria interna para apuração de débitos pendentes, conforme previsto na Cláusula 15.1:

15.1. Após o encerramento do contrato, a Mottu realizará uma auditoria final para apuração de débitos pendentes, incluindo multas de trânsito, avarias e taxas operacionais, em um prazo de até 45 dias úteis.

Nesse sentido, o lapso temporal de 16 dias entre o recolhimento (03/07/2025) e a abertura da ordem de serviço (19/07/2025) decorre do fluxo operacional logístico, estando plenamente dentro do prazo de 45 dias acordado na mencionada Cláusula 15.1, o que garante a legitimidade da identificação das avarias.

Da Inexistência de Prática Abusiva e Conformidade com o CDC

A Mottu cumpre o dever de informação ao disponibilizar, no contrato, as condições relativas à manutenção, responsabilidades do locatário e regras de cobrança. Logo, não há omissão ou violação ao Art. 6º, III do CDC. A cobrança não se configura como prática abusiva (Art. 39, VI do CDC), mas sim como execução de cláusula contratual previamente aceita.

O contrato foi disponibilizado de forma clara, contendo cláusulas destacadas sobre manutenções e penalidades, atendendo ao princípio da transparência nos termos do Art. 54, §4º do CDC. Quanto à documentação técnica solicitada pelo cliente, a empresa reitera que a cobrança final é a soma legítima de aluguéis inadimplentes, taxa de recolhimento e manutenção corretiva necessária, devidamente registrada em seus sistemas de auditoria técnica.

Desta forma, resta demonstrado que a conduta da empresa está em conformidade com o contrato pactuado e a legislação vigente.

IV - DA CONCLUSÃO



Ante o exposto, a empresa demonstrou que:

- a) O recolhimento do veículo foi motivado pela inadimplência financeira do consumidor, ocorrendo em estrita observância aos procedimentos contratuais pactuados;
- b) A responsabilidade pela conservação do bem e pelos custos de manutenção corretiva recai sobre o locatário, especialmente em casos de avarias que extrapolam o desgaste natural;
- c) As cobranças foram fundamentadas em vistoria técnica e auditoria pós-contratual realizadas dentro do prazo estabelecido, sendo o meio adequado para a identificação de danos ocorridos durante a posse do veículo;
- d) O débito questionado reflete a soma legítima de parcelas em atraso, taxas operacionais de recolhimento e reparos técnicos indispensáveis para a operacionalidade do bem.

Assim, verifica-se que a reclamada não cometeu qualquer ilicitude, tampouco agiu com negligência.

A empresa pauta sua atuação na boa-fé, transparência e respeito ao consumidor, mas não pode assumir responsabilidade por danos sem comprovação técnica, nem descumprir o contrato aceito voluntariamente pelo próprio locatário.

Diante dos fatos e fundamentos apresentados, requer-se o ARQUIVAMENTO do presente procedimento administrativo, por restar demonstrada a regularidade da conduta empresarial.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 10 de agosto de 2026.

MOTTU LOCACAO DE VEICULOS LTDA