

PROCESSO F.A Nº: 2607056400100028301**RECLAMANTE:** JONAS PEREIRA DE MATOS **CPF:** 078.877.693-29**RECLAMADA:** MOTTU LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA **CNPJ:** 35.237.331/0009-81

DECISÃO

Trata-se de reclamação do consumidor JONAS PEREIRA DE MATOS em face da reclamada MOTTU LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA., através da qual expõe que celebrou contrato de locação de veículo com a reclamada e, após aproximadamente cinco meses de vigência contratual, em razão de dificuldades financeiras de caráter pessoal, deixou de efetuar o pagamento de um mês de aluguel. Em decorrência da inadimplência, houve o bloqueio do veículo, sendo posteriormente solicitado pela reclamada o endereço para sua retirada, tendo o consumidor informado a localização e realizado a devolução. Relata que, na ocasião, foi informado acerca da necessidade de pagamento do débito em aberto, da multa contratual por cancelamento e dos custos referentes à retirada do veículo em sua residência, totalizando R\$ 1.289,00 (mil duzentos e oitenta e nove reais), valor que foi posteriormente descontado de sua conta. Contudo, afirma ter sido surpreendido com cobranças adicionais referentes à substituição de diversas peças, manutenção e outros serviços relacionados ao veículo, embora sustente que a motocicleta não sofreu nenhum dano ou avaria durante o período em que esteve sob sua posse. Informa que foi lançado em seu desfavor débito no valor de R\$ 6.499,25 (seis mil quatrocentos e noventa e nove reais e vinte e cinco centavos), sendo que, após o desconto do montante de R\$ 1.289,00 anteriormente mencionado, permanece registrado débito de R\$ 5.651,52 (cinco mil seiscentos e cinquenta e um reais e cinquenta e dois centavos). Aduz, ainda, que não recebeu laudo, ficha técnica, relatório de vistoria ou qualquer outro documento capaz de comprovar a necessidade das substituições de peças, da manutenção e dos demais serviços cobrados. Diante dos fatos narrados, requer o cancelamento da cobrança adicional de R\$ 5.651,52, por considerá-la indevida e desprovida de comprovação.

Após análise dos autos, constatou-se que a empresa reclamada foi devidamente notificada acerca da reclamação, da instauração do processo administrativo, da apresentação de defesa e da designação de audiência de conciliação entre as partes. Conforme se extrai do Termo de Audiência de Conciliação de fl. 122 dos autos e defesa de fls. 84 a 90, a representante da empresa MOTTU LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA. informou que o consumidor iniciou a locação do veículo Mottu Sport, placa FBO-9E54, em 01/02/2025, tendo sido identificada inadimplência referente à parcela de aluguel vencida em 25/06/2025, razão pela qual, em conformidade com as condições contratuais, procedeu ao recolhimento do veículo em 03/07/2025. Relatou, ainda, que, após a entrada do bem na filial, foi realizada auditoria técnica e triagem operacional, ocasião em que foram identificadas avarias nas carenagens, suspensão (bengalas) e roda traseira, sendo realizados os respectivos reparos, cujos custos foram incluídos no saldo devedor junto aos aluguéis pendentes e a taxa de recolhimento. A reclamada esclareceu que as cobranças decorrentes de manutenção corretiva encontram amparo na Cláusula 18.1 do contrato, quando constatados danos decorrentes de uso inadequado, mau uso ou

desgaste não abrangido pela manutenção preventiva, destacando, ainda, que o consumidor teria sido previamente informado acerca das consequências do inadimplemento. Quanto ao valor de R\$ 1.289,00 mencionado pelo reclamante, a empresa informou não constar registro de pagamento específico em seus sistemas. Facultada a palavra novamente à parte autora, esta reconheceu a existência da parcela de junho em atraso, bem como a multa pela quebra contratual e a cobrança dos dias devidos, contudo, não reconheceu a cobrança referente à substituição das peças, alegando que recebeu a motocicleta confiando que esta se encontrava em perfeito estado, tendo inclusive instalado acessórios no veículo, e que não foi informado acerca da realização de vistoria, tampouco recebeu qualquer documento que demonstrasse as condições do bem ou justificasse as avarias posteriormente apontadas.

Diante dos elementos constantes nos autos, verifica-se que a reclamada não apresentou documentação técnica suficiente para demonstrar que as avarias apontadas e a substituição dos componentes da motocicleta decorreram de danos efetivamente causados pelo consumidor, inexistindo relatório técnico, laudo de vistoria ou documento de entrega/devolução que permita aferir as condições do veículo antes e após sua posse, ônus da prova que era seu, conforme nos termos do art. 6º, VIII do CDC. Desse modo, não se mostra devidamente comprovada a responsabilidade do consumidor pela integralidade das despesas cobradas, especialmente diante da impossibilidade de distinguir eventual dano decorrente de mau uso daquele relacionado ao desgaste natural do veículo. A existência de cláusulas contratuais, por si só, não é suficiente para atribuir ao consumidor obrigações cuja origem e responsabilidade não foram devidamente demonstradas no caso concreto. Assim, considerando que a reclamada não apresentou elementos capazes de afastar a reclamação e que a pretensão do consumidor permaneceu sem solução, resta caracterizada a reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97. Inclua-se como tal no cadastro de que trata o art. 44 do Código de Defesa do Consumidor, para que sejam adotadas as providências administrativas pertinentes. Encaminhe-se à autoridade competente para avaliação quanto à possível aplicação de sanção administrativa, observada a legislação aplicável.

Expedientes Necessários.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.



Documento assinado digitalmente
MARCOS PAULO BESERRA ARAUJO
Data: 07/10/2026 08:48:08-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MARCOS PAULO BESERRA ARAÚJO

Estagiário Setor Jurídico

Procon Maracanaú

DESPACHO

Considerando que a reclamada, apesar de ter apresentado manifestação nos autos, não trouxe elementos suficientes para demonstrar que as avarias identificadas e a substituição dos componentes da motocicleta decorreram de danos efetivamente causados pelo consumidor, tampouco apresentou relatório técnico, laudo de vistoria ou documento de entrega/devolução capaz de comprovar as condições do veículo antes e após a posse do consumidor, determino sejam tomados os procedimentos de praxe para classificação da presente reclamação como **FUNDAMENTADA / NÃO ATENDIDA**, nos termos dos arts. 57 e 58, II, do Decreto nº 2.181/97, incluindo-se o nome do fornecedor no cadastro previsto no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Expedientes Necessários.

Cumpra-se.

Maracanaú-CE, 14 de agosto de 2026.

DANIELA PINHEIRO
BEZERRA DE
FARIAS:79988784449

Assinado de forma digital por
DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE
FARIAS:79988784449
Dados: 2026.10.06 15:11:38
+03'00'

DANIELA PINHEIRO BEZERRA DE FARIAS

Diretora Executiva

Procon Maracanaú