



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2610056400100002301

Eu, **Francisco Marciano Angelo Abreu**, 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:

O Reclamante relata que celebrou contrato de locação de motocicleta junto à empresa Reclamada em 19/12/2024. Ocorre que, em novembro de 2025, por razões de limitação financeira superveniente, ficou impossibilitado de honrar o pagamento das parcelas, culminando na devolução/recolhimento do veículo.

No ato da entrega da moto, a Reclamada cobrou o montante total de R\$ 2.180,00 (dois mil, cento e oitenta reais) — composto pela retenção da caução de R\$ 1.000,00 (mil reais), taxas adicionais no valor de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais) e a quantia de R\$ 900,00 (novecentos reais) referente a supostos reparos/avarias no veículo devolvido.

Subsequentemente, ao verificar a existência de pendências registradas junto aos órgãos de proteção ao crédito, o consumidor formalizou acordo para quitação de seus débitos intermediado pela plataforma Serasa, no montante de R\$ 1.139,65 (mil, cento e trinta e nove reais e sessenta e cinco centavos), efetuando o devido pagamento na legítima expectativa de liquidação integral de todas as obrigações contratuais decorrentes da locação.

Contudo, ao acessar novamente o aplicativo oficial da Mottu, o consumidor foi surpreendido com a manutenção/inclusão de uma nova cobrança no valor de R\$ 3.614,90 (três mil, seiscentos e quatorze reais e noventa centavos), sem qualquer fundamentação, discriminação ou memória de cálculo explicativa.

Diante do surgimento de débitos inexplicáveis após a quitação do acordo, bem como da flagrante falta de transparência da fornecedora, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a devida regularização.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:



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

Apresente explicações pormenorizadas e a memória de cálculo detalhada que originou o valor de R\$ 3.614,90 cobrado no aplicativo, indicando o fato gerador e a relação discriminada de todos os encargos lançados;

Comprove a baixa efetiva e a quitação integral do acordo celebrado e pago pelo consumidor no valor de R\$ 1.139,65 via plataforma Serasa;

Efetue a exclusão/retirada imediata do débito de R\$ 3.614,90 do aplicativo e de qualquer cadastro de cobrança, abstendo-se de negativar o nome do consumidor junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa);

Apresente o laudo de vistoria de entrada e saída referente à cobrança dos R\$ 900,00 lançados a título de reparos na devolução do veículo, comprovando a efetiva restituição ou o devido abatimento da caução de R\$ 1.000,00 retida originalmente.

DATA DE RETORNO: 13/10/2026, às 10:00 horas

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, 01 de Outubro de 2026.

Consumidor(a): Francisco Marciano Angelo Abreu
Francisco Marciano Angelo Abreu