



O que você procura?



(CDC - Lei n 8.078 de 11 de Setembro de 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.)

Cabe salientar que contratei o serviço através da Internet, por meio do aplicativo da Mottu Aluguel de Motos e como o contrato teve essa forma de celebração enquadra-se na proposta de arrependimento prevista no CDC. É importante frisar que apenas fui no ponto de retirada para buscar a moto e assinar o contrato que já havia sido celebrado por meio da Internet, através do aplicativo da empresa. A eficiência por parte da Mottu é só até a retirada da moto. Se houver arrependimento após o encerramento do contrato o cliente fica de mãos atadas, sem ter informação de nada.

Só queria mais transparência, saber quando vou receber o caução que paguei. Não adianta uma empresa investir tanto dinheiro, e ganhar proporções a nível nacional sendo que deixa a desejar no atendimento ao cliente.

Inclusive vale destacar que o contrato é celebrado mediante aplicativo, pois só aprovado depois de avaliação realizada pelo aplicativo da empresa e mediante pagamento do caução. Todos os atos no negócio jurídico foi celebrado através do aplicativo.



Concordo



Eu também



Revoltante

Deixe sua reação e apoie outros consumidores



LIVRE-SE DOS  
DEBITOS NO CARTÃO

APROVADO



**Suporte**

Ativo(a) nos últimos 15min



conta corrente/poupança em seu nome (nao pode salário encaminhan ano, beleza?

**Ajuda com a conta****Ok**

Oi, Deyvid! Tudo bem? Vi aqui que sua locação Sport Usada - Ilimitado está paga. Quer ajuda com a caução? Posso te explicar como funciona ou conferir se teria algo a receber no futuro. Hoje você não tem devolução de caução porque o contrato ainda não foi finalizado. A devolução acontece em até 45 dias úteis após o fim do contrato, se não houver pendências. A caução é uma garantia para possíveis pendências no fim da locação: multas, peças/manutenção, danos ou multa por encerramento antecipado. Se houver débitos, abatemos da caução; se não houver, devolvemos o valor. Se você ainda não retirou a moto e quiser desistir, a caução é devolvida integralmente: Pix em até 7 dias corridos; cartão conforme a operadora (pode levar até 2 faturas). Sobre o estorno futuro: não encontrei conta bancária cadastrada no seu perfil. Cadastre no app uma conta no seu CPF (corrente ou poupança; não salário/terceiros). Em bancos digitais, selecione tipo conta corrente. Quer que eu te

Envie uma mensagem...





Suporte

Ativo(a) nos últimos 15min



Referente a **financeiro**, temos essas opções a você:

[Ajuda com a conta](#)[Caução](#)

O ticket foi criado • 3d  
Submitted

Como podemos te ajudar?

[? Outras dúvidas](#)

Descreva em detalhes qual é a sua solicitação em relação ao tema **caução**:

[Falar atendente](#)[?](#)

Suporte joined the conversation

Oi, Deyvid! Tudo bem? Posso te transferir para um atendente humano agora. Antes, me diz rapidinho: sua dúvida é sobre a caução (valor pago no início) ou outro ponto? Se quiser, já adianto por aqui também. Resumo rápido: a caução é uma garantia. No fim do contrato, sem pendências, devolvemos em até 45 dias úteis para a conta cadastrada no app (mesmo CPF). Ah, vi que você ainda não tem conta bancária cadastrada. Quando for a hora da devolução, cadastre no app uma conta corrente/poupança em seu nome (não pode salário/terceiros). Já estou encaminhando para um atendente humano, beleza?

[Ok](#)

Oi, Deyvid! Tudo bem? Vi aqui que sua locação Sport Usada - I... está paga. Quer ajuda com a caução? Posso te explicar

Envie uma mensagem...



**MottuBot**

A equipe também pode ajudar



duvidas?

**Dúvidas****Encerramento de plano**

Lamentamos saber que você deseja encerrar o seu plano **Conquiste**.

Para iniciar o processo de encerramento, é necessário realizar a devolução da moto na mesma base onde foi feita a retirada.

**⚠ Atenção:** O valor pago inicialmente não será reembolsado, pois se trata de um pagamento para ativação do plano.

Ou seja, ao finalizar o plano **Conquiste**, não haverá reembolso de valores pagos durante o contrato.

**Entendi como funciona****Não quero encerrar o plano****Recolher moto para encerrar o plano****Retornar ao menu**



## DADOS DA MOTO

 MOTO ATUAL

Placa  
**UBA-7F61**

[BAIXAR DOCUMENTO](#)[MANUAL](#)

Renavam  
01467068133

Marca

Data da Retirada  
18/12/2025

Cor

Ano Fabricação

Combustível  
gasolina

Ano Modelo

Modelo  
Mottu Sport ESD





## STATUS DO CONTRATO



ID: 2555615

## Status

**Contrato encerrado**

Seg, 22 Dez 2025

Processado com sucesso

**Fechamento financeiro concluído**

Qui, 5 Feb 2026

Processado com sucesso

**Aguardando pagamento do cliente**

Seg, 22 Dez 2025

Aguardando ação do usuário



O cálculo preliminar indica que você não tem saldo a receber. Verifique seu extrato.

**REALIZAR PAGAMENTO**

Mesmo após o fim do contrato, podem surgir cobranças como revisão ou autuações. Fique atento.



DEYVID

id: 2555615

de pagamento está sujeito a taxa  
e 10 reais e bloqueio, **veja as**

Revise o  
fazer co

**DÉBITOS EM ABERTO****PENDENTE****R\$ 66,00**

Evite a negativação do seu CPF.  
Regularize seus débitos.

**PAGAR****DETALHES****MO**

Peças e d  
imperdív

**MOTTU CONQUISTE**

Peças e  
acessórios



Ajuda



# Comprovante de pagamento

18 DEZ 2025 - 15:56:47

Valor R\$ 1.500,00

Tipo de transferência Pix

## Destino

Nome STRIPE BRASIL SOLUCOES DE PAGAMENTO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA

CNPJ 22121209000146

Instituição BANCO BTG PACTUAL S.A.

Tipo de conta Conta corrente

## Origem

Nome Deyvid John dos Santos

Instituição NU PAGAMENTOS - IP

Agência 0001

Conta 6637239-8

CPF ---,624,523---

## Informações adicionais

Identificador payat!3SfmMDC3FLzIF9jA0HNCC3Ap

Expiração 19/12/2025 15:55:24

Valor original R\$ 1.500,00

## Descrição do pagamento original

MOTIVO

Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento  
CNPJ 18.236.120/0001-58

ID da transação:  
E18236120202512181855s03f5983661

Estamos aqui para ajudar se você tiver alguma dúvida.

[Me ajuda](#) →

Ouvidoria: 0900 887 0463 ou demais canais em [nubank.com.br/contatos/ouvidoria](https://nubank.com.br/contatos/ouvidoria) (Atendimento das 8h às 18h em dias úteis).