

(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 e 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 apóie  
outros consumidores





conta corrente/poupança em seu nome (nao pode salário encaminhan **Ajuda com a conta** beleza?

**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 **bus digitais, selecione tipo conta corrente. Quer que eu te**

**Envie uma mensagem...**



Suporte

Ativo(a) nos últimos 15min

...

X

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

Olá, 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

Olá, Deyvid! Tudo bem? Vi aqui que sua  
locação Sport Usada - I<sup>nd</sup> é pendente e está paga.  
Quer ajuda com a caução? Posso te explicar

Envie uma mensagem...



**MottuBot**

A equipe também pode ajudar

...

X

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





Galaxy S24 Ultra



## STATUS DO CONTRATO



ID: 2555615

## Status

**Contrato encerrado**

Seg, 22 Dez 2025

Processado com sucesso

**Fechamento financeiro concluído**

Qui, 5 Fev 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 **c**  
fazer co

• • •

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

Evite a negativação do seu CPF.  
Regularize seus débitos.

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

Peças e c  
imperdível

**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 SOLUÇÕES DE PAGAMENTO INSTITUIÇÃO 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** payalt39fmMDC3FLzF9jA0HN0G  
3Ap**Expiração** 19/12/2025 15:55:24**Valor original** R\$ 1.500,00

## Descrição do pagamento original

MOTIU

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

**ID da transação:**  
**E18236120202512181855s03f5983661**

Clique aqui para ajudar se você tiver alguma dúvida.

[Me ajuda →](#)

Ouvidoria: 0900 887 0463 ou demais canais em [hubbank.com.br/contatos#ouvidoria](https://hubbank.com.br/contatos#ouvidoria) (Atendimento das 08 às 18h em dias úteis).