



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00019-3

Data/Hora de Abertura: 09/02/2026 às 10:22:21

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: ALINE XIMENES DE SOUZA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: THAYNARA LUANA DE BRITTO

CPF do Consumidor: 027.587.433-88

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOTTU - SP	MOTTU LOCAÇÃO DE VEÍCULOS LTDA.	35.237.331/0001-24	26.02.0564.001.00019-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Serviços

Assunto: Locação/ Aluguel - carros, roupas etc (exceto habitação)

Problema: Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados

Relato:

Relata a consumidora que firmou contrato de locação de motocicleta com a empresa Mottu em 29/09/2025, ocasião em que efetuou o pagamento de caução no valor de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais). Informa que o valor da locação era de R\$ 690,00 (seiscentos e noventa reais), com vencimento todo dia 15 de cada mês, com vigência contratual prevista até 15/10/2028.



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

Esclarece que, em janeiro de 2026, decidiu rescindir o referido contrato, procedendo à devolução da motocicleta em 30/01/2026. Na oportunidade, foi informada de que bastaria realizar a devolução do veículo, sem a necessidade de outras providências. Todavia, após a devolução, foi surpreendida com a cobrança do valor de R\$ 711,33 (setecentos e onze reais e trinta e três centavos), lançada em seu aplicativo.

Aduz, ainda, que houve a aplicação de uma multa de trânsito vinculada à referida motocicleta, a qual foi devidamente quitada pela consumidora diretamente à empresa Mottu, conforme orientações recebidas. Contudo, transcorridos aproximadamente 02 (dois) meses desde o pagamento, a multa permanece constando em seu aplicativo do DETRAN, sem que tenha sido realizada a devida baixa.

Diante da ausência de esclarecimentos e da persistência das cobranças, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a solução da demanda.

Pedido: Requer a consumidora esclarecimentos acerca da cobrança do valor de R\$ 711,33, bem como a imediata regularização e baixa da multa junto ao órgão de trânsito competente.

TRATATIVAS

09/02/2026 - **Carta**

Situação: Aberta