



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.02.0564.001.00007-3

Data/Hora de Abertura: 03/02/2026 às 11:29:08

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: PAULO DAVI PESSOA BASTOS PONTES

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: MICHELLE RODRIGUES DE MELO

CPF do Consumidor: 025.534.373-66

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOTTU VII	MOTTU VII S.A.	59.994.849/0001-70	26.02.0564.001.00007-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Novos (motos, carros, caminhões)

Problema: Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores

Relato:

Relata a consumidora que possui contrato de financiamento de motocicleta junto à reclamada e que, em 19/01/2026, foi autuada com duas multas de trânsito, sendo uma no valor de R\$ 880,41 (oitocentos e oitenta reais e quarenta e um centavos) e outra no valor de R\$ 130,16 (cento e trinta reais e dezesseis centavos).

Ao verificar as parcelas referentes ao financiamento da motocicleta, a consumidora constatou que os valores das referidas multas já estavam sendo incluídos na parcela com vencimento em



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

05/02/2026, sem qualquer aviso prévio ou possibilidade de negociação.

Diante da situação, a consumidora dirigiu-se até a sede do órgão de trânsito deste município (DEMUTRAN), com o intuito de buscar orientação e eventual negociação das multas. Na ocasião, foi informada de que deveria apresentar junto à reclamada um formulário de indicação de condutor, para que o responsável pelo contrato realizasse o devido preenchimento, possibilitando posteriormente a devolução do documento ao órgão de trânsito.

Entretanto, ao comunicar a reclamada e solicitar o preenchimento do referido formulário, esta recusou-se a fazê-lo, impossibilitando a adoção das providências indicadas pelo órgão de trânsito.

Ressalta-se que, embora a parcela do financiamento tenha vencimento em 05/02/2026, as multas possuem prazo até 25/02/2026 para apresentação de recurso, conforme informado pelo órgão municipal competente. Todavia, diante da recusa da reclamada em colaborar na resolução da demanda, a consumidora buscou o auxílio deste órgão para intermediação do conflito.

Pedido:

Diante do exposto, a consumidora requer que a reclamada proceda ao preenchimento do formulário de indicação de condutor, a fim de possibilitar a separação do valor das multas do valor da mensalidade.

TRATATIVAS

03/02/2026 - **Audiência**

Situação: Aberta