



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

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 26.07.0564.001.00028-3

Data/Hora de Abertura: 13/07/2026 às 15:02:31

Credenciada: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Maracanaú - CE

Técnico do Atendimento: SÁVIO HENRIQUE JORGE DE OLIVEIRA

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Jonas Pereira de Matos

CPF do Consumidor: 078.877.693-29

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
MOTTU FORTALEZA	MOTTU LOCAÇAO DE VEICULOS LTDA	35.237.331/0009-81	26.07.0564.001.00028-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Demais Produtos

Assunto: Veículos Novos (motos, carros, caminhões)

Problema: Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

Relato:

O consumidor relata que celebrou contrato com a reclamada e, após aproximadamente cinco meses de vigência contratual, em razão de dificuldades financeiras de caráter pessoal, deixou de efetuar o pagamento de apenas um mês de aluguel referente à locação do veículo. Em decorrência da inadimplência, houve o bloqueio do aparelho, sendo que, posteriormente, a



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

reclamada entrou em contato com o consumidor para solicitar o endereço destinado à retirada do veículo.

Em atendimento à solicitação, o consumidor informou a localização e realizou a devolução do aparelho. Na ocasião, tomou conhecimento de que seria necessário efetuar o pagamento do débito em aberto, da multa contratual por cancelamento e dos custos referentes à retirada do veículo em sua residência, totalizando o valor de R\$ 1.289,00, quantia que já foi descontada mediante crédito em sua conta.

Entretanto, o consumidor afirma ter sido surpreendido com a cobrança de valores adicionais, uma vez que, além do montante já descontado, foi-lhe imputado o custo de substituição de diversas peças. Sustenta que a motocicleta não sofreu qualquer dano ou avaria durante o período em que esteve sob sua posse, motivo pelo qual desconhece a origem e a legitimidade dessas cobranças.

Em razão dessas despesas adicionais, foi lançado em seu desfavor um débito total de R\$ 6.499,25, sob a alegação de que os valores seriam referentes à manutenção, substituição de peças e prestação de serviços relacionados ao veículo. Todavia, o consumidor informa que não recebeu qualquer laudo, ficha técnica, relatório de vistoria ou documento que justificasse os referidos custos, tendo sido apenas informado acerca das cobranças realizadas.

Por fim, esclarece que, após o desconto do valor de R\$ 1.289,00 anteriormente mencionado, ainda permanece registrado um débito no montante de R\$ 5.651,52.

O consumidor informa, ainda, que tentou solucionar a questão diretamente com a reclamada por meio de contatos telefônicos, porém não obteve êxito. Diante da ausência de solução administrativa, recorreu a este Órgão em busca de uma solução eficaz para o caso.

Pedido: Diante do exposto, o consumidor requer o cancelamento da cobrança do valor adicional de R\$ 5.651,52, por considerá-lo indevido e desprovido de comprovação, uma vez que a reclamada não apresentou documentação hábil que demonstre a necessidade das substituições de peças, da manutenção e dos demais serviços alegados.

TRATATIVAS

13/07/2026 - **Audiência**
Situação: Aberta