



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2602056400100019301

Data de retorno do consumidor(a): 19/02/2026

Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): THAYNARA LUANA DE BRITTO

CNPJ/CPF: 027.587.433-88

Endereço: Avenida XII - 24 - Jereissati II - Maracanaú - CE - 61901-205

Telefone: (85) 99175-3236

E-mail: t.luana.britto@bol.com.br

DADOS DO FORNECEDOR

Razão Social: MOTTU - SP

Nome Fantasia: MOTTU - SP

CPF/CNPJ: 35.237.331/0001-24

Endereço de Correspondência:

Telefone Institucional: (11) 3181-8188

E-mail Institucional: juridico@mottu.com.br

DOS FATOS

O(A) consumidor(a) acima qualificado comparece a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e, na presença do(a) servidor(a) abaixo qualificado, apresenta os seguintes fatos:

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.

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



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

pagamento, a multa permanece constando em seu aplicativo do DETRAN, sem que tenha sido realizada a devida baixa.

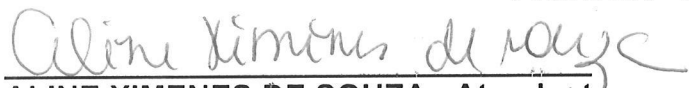
Diante da ausência de esclarecimentos e da persistência das cobranças, a consumidora buscou o PROCON, com o objetivo de obter a intermediação do órgão para a solução da demanda.

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.

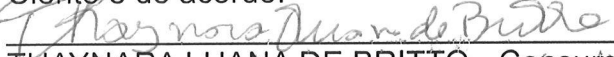
Ante o acima exposto, a Diretoria Executiva do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Maracanaú – Ceará (PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Municipal nº 2.084 de outubro de 2013, bem como no parágrafo 1º do artigo 33, do Decreto 2.181/97, REQUER, no prazo de 10 (dez) dias corridos, que seja apresentada resposta eletrônica, com informações POR ESCRITO, a este Órgão ou solução para a questão acima descrita diretamente ao(a) consumidor(a). Na impossibilidade de atendimento ao pedido supra, este Procon requer, no mesmo prazo, resposta eletrônica acerca da negativa, nos termos que dispõe o art. 26, I, do Código de Defesa do Consumidor. Decorrido o prazo, poderá este Órgão instaurar processo administrativo (reclamação) para apurar eventual infração à Lei 8.078/90, bem como, posteriormente, apreciar a fundamentação desta reclamação para efeito de inclusão do nome do fornecedor nos Cadastros Municipal, Estadual e Federal de Reclamação Fundamentada, nos termos que dispõe o art. 44 do CDC. Adverte, por fim, que a ausência de manifestação no prazo concedido ensejará a apuração de eventual crime de desobediência, nos termos dos arts. 55 e 56 do CDC e 330 do Código Penal.

Maracanaú/CE, 09 de Fevereiro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ


ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:


THAYNARA LUANA DE BRITTO - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____