

Procon Municipal de Maracanaú - CE

PROTOCOLO: 26.05.0564.001.00038-301

MOTTU LOCACAO DE VEICULOS LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 35.237.331/0001-24, com sede na Rua Major Paladino, nº 275, Vila Ribeiro de Barros, Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP nº 05.307-000, endereço eletrônico juridico@mottu.com.br, vem, por meio de seus representantes legais, em razão dos fatos narrados por **ANTONIO RIBAMAR APRIGIO FERREIRA**, apresentar sua **RESPOSTA AO TERMO DE NOTIFICAÇÃO AO FORNECEDOR (TNF)**, nos termos que se seguem.

I - DOS FATOS

Trata-se de reclamação formulada pelo Consumidor em face da empresa MOTTU, na qual relata a ocorrência de cobrança referente à manutenção de pneu de veículo locado, a qual considera indevida.

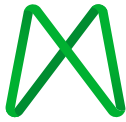
Segundo o relato, o Consumidor afirma que a motocicleta apresentou um defeito no pneu traseiro, motivo pelo qual compareceu a uma das unidades da empresa para verificação. Sustenta que, na ocasião, teria sido informado por um funcionário que o reparo estaria coberto pela garantia.

Contudo, o Consumidor alega que, apesar da informação recebida, foi gerada uma cobrança no valor de R\$ 189,00. Informa que, diante da ausência de solução administrativa, buscou a intermediação deste órgão de proteção e defesa do consumidor.

Em razão do exposto, o Consumidor requer a exclusão da cobrança no valor de R\$ 189,00.

Após devidamente intimada, a reclamada passa a apresentar resposta à presente demanda.

II - DO ATENDIMENTO DA DEMANDA / DO MÉRITO



Inicialmente, cumpre esclarecer que a empresa preza pelo cumprimento integral de suas obrigações contratuais e legais, conforme se demonstrará a seguir.

Em 23/02/2026, o consumidor celebrou contrato de locação do veículo Mottu Sport ESD (placa UBA-8F04). Na data da retirada, o veículo foi entregue na condição de 0km, tendo o locatário assinado o termo de recebimento declarando que o bem se encontrava em condições seguras de rodagem e pleno funcionamento. Posteriormente, em 04/05/2026, o consumidor compareceu à unidade da empresa em Maracanau para a realização de manutenção técnica, na qual foi identificada a necessidade de substituição do pneu traseiro.

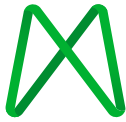
Da Entrega do Veículo e da Inexistência de Vício

Não há qualquer registro ou evidência de que o veículo apresentasse dano no momento da entrega. A motocicleta foi retirada em perfeitas condições de uso, conforme registrado na vistoria realizada juntamente com o consumidor. No caso concreto, o veículo foi entregue ao consumidor na condição de 0km em 23/02/2026, tendo o locatário declarado o recebimento em condições seguras de rodagem, conforme Cláusula 1.2.

Neste cenário, aplica-se o disposto no Art. 14, §3º, I e II do CDC, que exige a comprovação de defeito na prestação do serviço para configurar responsabilidade — requisito não preenchido, visto que a situação decorre de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pelo desgaste natural de componentes após a entrega do bem em estado de novo.

Da Natureza da Manutenção e Legitimidade da Cobrança

Quanto ao pedido de exclusão da cobrança de R\$ 189,00, a empresa esclarece que a cobrança referente à troca de pneu encontra respaldo contratual, uma vez que pneus são itens de desgaste natural e, dependendo da forma de utilização do veículo, podem necessitar de substituição fora das revisões periódicas. Logo, a responsabilidade pelo custo da peça e reparo recai sobre o consumidor, conforme previsto em contrato livremente firmado. Conforme a definição de 'Manutenção Preventiva' na Cláusula 18.1 do contrato, pneus estão incluídos entre os itens de desgaste natural.



Conforme estabelecido na referida Cláusula 18.1:

O plano de manutenção não inclui reparo de itens de desgaste natural por uso normal, sendo pneus incluídos nesta categoria de manutenção preventiva.

A Cláusula 9.2.b reforça que os custos de manutenção não incluídos no plano básico são de responsabilidade do locatário. Visto que o veículo foi entregue 0km e a necessidade de troca surgiu após meses de utilização, resta configurado o desgaste. É obrigação do locatário zelar pela boa utilização da motocicleta, responsabilizando-se por custos decorrentes de manutenção corretiva. Assim, a cobrança pela peça e pela mão de obra é legítima, fundamentada na Cláusula 5.11.c, que prevê a aplicação de valores adicionais em situações de manutenção corretiva.

Da Prevalência do Pactuado e Ausência de Prática Abusiva

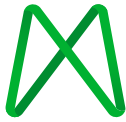
No que tange ao fato de que o consumidor sustenta ter recebido informação verbal de gratuidade, ressalte-se que alegações genéricas não são suficientes para afastar a validade do instrumento contratual assinado. O contrato de locação observa o princípio da harmonia das relações de consumo, previsto no Art. 4º, III do CDC, bem como o princípio da boa-fé objetiva e dever de informação. Não há registro documental ou sistêmico que valide a suposta promessa de isenção, prevalecendo as regras de manutenção pactuadas.

Não há que se falar em cobrança indevida, tampouco na aplicação do Art. 42 do CDC, já que a cobrança em questão configura exercício regular de direito creditório decorrente de obrigação contratual. As cobranças seguem critérios objetivos e o lançamento do valor de R\$ 189,00 possui lastro na substituição efetiva da peça e mão de obra despendida.

Assim, verifica-se que a reclamada não cometeu qualquer ilicitude, tampouco agiu com negligência.

Desta forma, resta demonstrado que a conduta da empresa está em conformidade com o contrato pactuado e a legislação vigente.

III - DA CONCLUSÃO



Ante o exposto, a empresa demonstrou que:

- a) O veículo foi entregue em perfeitas condições de uso (0km), tendo o locatário atestado seu pleno funcionamento e segurança no ato da retirada;
- b) A necessidade de substituição do pneu traseiro decorreu de desgaste natural pelo uso, tratando-se de item de manutenção preventiva sob responsabilidade do locatário;
- c) A cobrança do valor de R\$ 189,00 é legítima, uma vez que o plano contratado não contempla a cobertura para itens de desgaste natural;
- d) As regras expressamente pactuadas no instrumento contratual prevalecem sobre alegações de informações verbais que carecem de suporte documental ou sistêmico.

Assim, verifica-se que a reclamada não cometeu qualquer ilicitude, tampouco agiu com negligência.

A empresa pauta sua atuação na boa-fé, transparência e respeito ao consumidor, mas não pode assumir responsabilidade por danos sem comprovação técnica, nem descumprir o contrato aceito voluntariamente pelo próprio locatário.

Por fim, a reclamada coloca-se à disposição da parte requerente para eventuais esclarecimentos, bem como requer que todas as intimações e notificações expedidas por este órgão sejam enviadas para o e-mail: juridico@mottu.com.br.

Diante dos fatos e fundamentos apresentados, requer-se o ARQUIVAMENTO do presente procedimento administrativo, por restar demonstrada a regularidade da conduta empresarial.

Nestes termos,

Pede deferimento.

São Paulo, 18 de maio de 2026.



juridico@mottu.com.br
www.mottu.com.br

MOTTU LOCACAO DE VEICULOS LTDA