



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

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2512056400100048301

Eu, **DEYVID JOHN DOS SANTOS**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

Relata o consumidor que, em 18/12/2025, celebrou contrato com a empresa Motul, integralmente por meio de aplicativo, ocasião em que retirou o veículo na mesma data, uma quinta-feira, mediante o pagamento de caução no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Informa que, na segunda-feira subsequente, decidiu proceder à devolução do veículo, por não mais possuir interesse na continuidade do contrato. No momento da devolução, solicitou a restituição do valor pago a título de caução, porém não obteve qualquer resposta por parte da empresa.

Acrescenta que, ao consultar o aplicativo, constatou, ainda, a cobrança no valor de R\$ 66,00 (sessenta e seis reais), referente a diárias.

Diante da ausência de solução administrativa, o consumidor buscou o Procon com o objetivo de intermediar a resolução da demanda.

Pedido: Requer a restituição integral do valor pago de R\$ 1.500,00(mil e quinhentos reais), bem como a exclusão da cobrança no montante de R\$ 66,00(sessenta e seis reais).

DATA DE RETORNO:05/01/2026, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. IMPORTANTE: O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar



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

tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 23 de Dezembro de 2025.

Consumidor(a): Deyvid John dos Santos
DEYVID JOHN DOS SANTOS