



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

TERMO DE NOTIFICAÇÃO - CARTA ELETRÔNICA

Número de Atendimento: 2610056400100002301

Data de retorno do consumidor(a): 12/10/2026
Horário: 10:00h

DADOS DO CONSUMIDOR(A)

Consumidor(a): Francisco Marciano Angelo Abreu
CNPJ/CPF: 606.045.633-29
Endereço: Rua Moisés - 477 b - Horto - Maracanaú - CE - 61909-015
Telefone: (85) 99212-8028

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:

O Reclamante relata que celebrou contrato de locação de motocicleta junto à empresa Reclamada em 19/12/2024. Ocorre que, em novembro de 2025, por razões de limitação financeira superveniente, ficou impossibilitado de honrar o pagamento das parcelas, culminando na devolução/recolhimento do veículo.

No ato da entrega da moto, a Reclamada cobrou o montante total de R\$ 2.180,00 (dois mil, cento e oitenta reais) — composto pela retenção da caução de R\$ 1.000,00 (mil reais), taxas adicionais no valor de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais) e a quantia de R\$ 900,00 (novecentos reais) referente a supostos reparos/avarias no veículo devolvido.

Subsequentemente, ao verificar a existência de pendências registradas junto aos órgãos de proteção ao crédito, o consumidor formalizou acordo para quitação de seus débitos intermediado pela plataforma Serasa, no montante de R\$ 1.139,65 (mil, cento e trinta e nove reais e sessenta e cinco centavos), efetuando o devido pagamento na legítima expectativa de liquidação integral de todas as obrigações contratuais decorrentes da locação.



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

Contudo, ao acessar novamente o aplicativo oficial da Mottu, o consumidor foi surpreendido com a manutenção/inclusão de uma nova cobrança no valor de R\$ 3.614,90 (três mil, seiscentos e quatorze reais e noventa centavos), sem qualquer fundamentação, discriminação ou memória de cálculo explicativa.

Diante do surgimento de débitos inexplicáveis após a quitação do acordo, bem como da flagrante falta de transparência da fornecedora, o consumidor recorre à intermediação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor para a devida regularização.

Pedido:

Diante do exposto, o Reclamante requer a notificação da empresa Reclamada para que:

Apresente explicações pormenorizadas e a memória de cálculo detalhada que originou o valor de R\$ 3.614,90 cobrado no aplicativo, indicando o fato gerador e a relação discriminada de todos os encargos lançados;

Comprove a baixa efetiva e a quitação integral do acordo celebrado e pago pelo consumidor no valor de R\$ 1.139,65 via plataforma Serasa;

Efetue a exclusão/retirada imediata do débito de R\$ 3.614,90 do aplicativo e de qualquer cadastro de cobrança, abstendo-se de negativar o nome do consumidor junto aos órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa);

Apresente o laudo de vistoria de entrada e saída referente à cobrança dos R\$ 900,00 lançados a título de reparos na devolução do veículo, comprovando a efetiva restituição ou o devido abatimento da caução de R\$ 1.000,00 retida originalmente.

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.



PROCON
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

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

Maracanaú/CE, 01 de Outubro de 2026 .

Daniela Pinheiro Bezerra de Farias
Diretora Executiva
PROCON - MARACANAÚ

Aline Ximenes de Souza
ALINE XIMENES DE SOUZA - Atendente

Ciente e de acordo:

Francisco Marciano Angelo Abreu
Francisco Marciano Angelo Abreu - Consumidor(a)

Recebido por(assinatura): _____