



Procon Municipal de Maracanaú - CE

PROTOCOLO: 26.10.0564.001.00002-301

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 **FRANCISCO MARCIANO ANGELO ABREU**, 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 divergências em relação a cobranças geradas após a devolução de veículo e a quitação de acordo financeiro.

O Consumidor informa que celebrou contrato de locação de motocicleta junto à Reclamada em **19/12/2024**. Relata que, em novembro de 2025, em virtude de limitações financeiras, houve a impossibilidade de manter os pagamentos, o que resultou na devolução do veículo. Afirma que, no ato da entrega, teria sido cobrado o valor total de **R\$ 2.180,00**, composto pela retenção da caução (**R\$ 1.000,00**), taxas (**R\$ 280,00**) e a quantia de **R\$ 900,00** referente a supostos reparos necessários no bem.

Sustenta o Consumidor que formalizou e quitou um acordo para liquidação de seus débitos por meio da plataforma Serasa, no montante de **R\$ 1.139,65**. Contudo, alega que foi surpreendido com a manutenção de uma nova cobrança no valor de **R\$ 3.614,90** no aplicativo da empresa, sem que houvesse a devida fundamentação ou discriminação dos encargos lançados.

Em razão do exposto, o Consumidor requer a apresentação de explicações pormenorizadas e da memória de cálculo referente ao débito de **R\$ 3.614,90**, a comprovação da baixa integral do acordo pago via Serasa e a exclusão da nova cobrança



de seus registros, com a abstenção de inclusão de seu nome em órgãos de proteção ao crédito. Solicita, por fim, a apresentação do laudo de vistoria referente aos reparos cobrados e informações sobre a restituição ou abatimento da caução originalmente retida.

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

II - SOBRE A MOTTU: PROPÓSITO, ATUAÇÃO E IMPACTO SOCIAL

A Mottu é uma empresa dedicada a soluções inovadoras em mobilidade urbana, especializada na locação de motocicletas voltadas, principalmente, a pessoas interessadas em empreender no setor de entregas. Criada com o propósito de democratizar o acesso ao trabalho e à geração de renda, a Mottu atua como uma ponte entre a economia digital e a inclusão produtiva de milhares de brasileiros.

Seu modelo de negócio baseia-se na locação simplificada de motocicletas, por meio de planos acessíveis e integrados a plataformas de entrega, possibilitando que profissionais autônomos — mesmo aqueles sem acesso ao crédito formal ou recursos para aquisição de um veículo — possam iniciar imediatamente suas atividades. Mais do que uma locadora, a Mottu se posiciona como uma verdadeira facilitadora do empreendedorismo popular.

Além de disponibilizar os veículos, a Mottu oferece suporte técnico, manutenção preventiva, seguro, rastreamento e capacitação, contribuindo para uma operação mais segura, eficiente e profissional. Dessa forma, colabora ativamente para reduzir a informalidade e as condições precárias frequentemente associadas ao trabalho com entregas.

A função social da Mottu se traduz em resultados concretos: a empresa tem impactado positivamente a vida de milhares de pessoas em situação de vulnerabilidade social, ao oferecer uma alternativa de renda digna, imediata e sustentável. Seu público-alvo é composto, majoritariamente, por indivíduos historicamente excluídos do sistema financeiro — como desempregados, trabalhadores informais e pessoas das classes sociais mais baixas — promovendo mobilidade econômica e autonomia.



Nesse contexto, a Mottu foi responsável por retirar milhares de pessoas do chamado “pedal”, inserindo-as em um modelo de trabalho mais estruturado e eficiente, que lhes possibilita desempenhar suas atividades com maior produtividade e em condições amplamente aprimoradas. A relevância desse impacto é reforçada pelos depoimentos espontâneos de usuários, disponíveis em vídeos no site oficial da empresa.

Dessa forma, o impacto da Mottu vai além da geração de renda. Ao promover a inclusão produtiva, a empresa transforma vidas individuais, oferecendo a cada pessoa a chance real de recomeçar, conquistar independência financeira e alcançar uma rotina mais digna, segura e estável. Trata-se de um caminho acessível para quem deseja melhorar de vida por meio do próprio esforço.

Com seu modelo de negócio e política inovadores, voltados a um público novo, a Mottu vem abrindo portas para o trabalho por aplicativo no Brasil.

III - 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.

O consumidor celebrou contrato de locação em 19/12/2024, para a utilização do veículo de placa FVZ-6J21, com parcelas mensais de R\$ 510,00 e caução de R\$ 1.000,00. Em 18/11/2025, o veículo foi recolhido pela empresa em razão da inadimplência das parcelas de aluguel. Após o recolhimento, a vistoria técnica constatou a necessidade de manutenção corretiva para sanar avarias identificadas no bem. Em janeiro de 2026, o valor da caução foi aplicado para a quitação da multa rescisória e, após a apuração de pendências pós-encerramento, verificou-se o débito residual objeto da presente reclamação.

Da Memória de Cálculo do Débito de R\$ 3.614,90

Em atenção ao pedido de explicações pormenorizadas, informa-se que o valor de R\$ 3.614,90 corresponde exatamente à soma das seguintes parcelas em aberto:

Parcela 12 (ID 75543023) — Vencimento 10/11/2025

- Aluguel: R\$ 510,00



- Diária em atraso – parcela nº 12 (3): R\$ 60,00
- Desconto – Pagamento Renegociação: menos R\$ 189,95
- **Subtotal: R\$ 380,05**

Parcela 13 (ID 75543024) — Vencimento 10/12/2025

- Aluguel: R\$ 510,00
- Desconto – diárias não utilizadas: menos R\$ 289,00
- **Subtotal: R\$ 221,00**

Parcela 1001 (ID 88427709) — Vencimento 19/11/2025

- Manutenção nº 3189428 (88 itens): R\$ 2.813,85
- Recolhimento – Inadimplência: R\$ 200,00
- Aluguel: R\$ 0,00
- **Subtotal: R\$ 3.013,85**

Valor total em aberto: R\$ 3.614,90

Verifica-se, portanto, que o débito é composto por aluguéis pendentes, encargos de atraso, taxa de recolhimento por inadimplência e custos de manutenção, já deduzidos os descontos aplicados, em observância ao dever de informação previsto no Art. 6º, III do CDC.

Da Renegociação Realizada via Serasa

O consumidor alega ter quitado acordo no valor de R\$ 1.139,65 por meio da plataforma Serasa. Conforme demonstrado acima, o pagamento referente à renegociação foi devidamente reconhecido pela empresa e lançado como desconto na Parcela 12, no valor de R\$ 189,95.

Ressalta-se que o pagamento realizado não importa em quitação geral de todas as obrigações contratuais, especialmente daquelas apuradas após o encerramento do contrato. Nos termos da Cláusula 15.1, a empresa dispõe de até 45 dias úteis após o encerramento para apurar eventuais pendências financeiras, como aluguel, peças de manutenção, multas de trânsito e danos, que podem se somar aos débitos já existentes.

Da Cobrança de Manutenção



Quanto aos valores de manutenção, o contrato prevê que as avarias constatadas na devolução são de responsabilidade do locatário, conforme a Cláusula 5.11.d:

Se a moto apresentar avarias ou se houver danos a terceiros, em qualquer momento do aluguel (inclusive na devolução), o custo do reparo será cobrado de você.

A Cláusula 7.1.b, por sua vez, prevê que a Mottu realiza inspeção na devolução do veículo para registrar o seu estado.

Não obstante, diante da divergência apontada pelo consumidor entre o valor de R\$ 900,00 que lhe teria sido informado no momento da devolução e o valor lançado na Parcela 1001, **a empresa informa que está verificando internamente a cobrança da manutenção nº 3189428**, a fim de confirmar a regularidade dos itens e valores lançados.

Da Retenção da Caução como Multa Contratual

Quanto ao pedido de informações sobre a caução, esclarece-se que o encerramento do contrato decorreu da inadimplência do consumidor, o que enseja a cobrança de Taxa de Cancelamento, nos termos da Cláusula 5.11.a:

Taxa de Cancelamento: Se você quiser encerrar o Contrato antes do prazo definido no Demonstrativo do Contrato ou se a Mottu encerrar o Contrato por você descumprir regras do Contrato, será cobrada uma taxa de cancelamento ("Quebra de contrato") equivalente a até 20% das parcelas remanescentes e limitada ao valor correspondente de 3 meses de locação (nos planos com pagamento mensal) ou 13 semanas (se cobrança for semanal) pela "quebra de contrato".

Assim, a caução de R\$ 1.000,00 foi integralmente utilizada, em 15/01/2026, para a quitação da multa contratual pela quebra do contrato, nos termos da Cláusula 15.2. O valor retido é inferior ao limite contratual de 3 meses de locação, equivalente a R\$ 1.530,00 (3 x R\$ 510,00). Não há, portanto, saldo de caução a ser restituído ou abatido.

Da Legitimidade da Cobrança

O débito apurado decorre do contrato livremente pactuado, cuja composição foi integralmente demonstrada. A eventual inscrição nos órgãos de proteção ao crédito,



em caso de inadimplência, configura exercício regular do direito de crédito, nos termos da Cláusula 15.5 e do Art. 43 do CDC.

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

IV - DA CONCLUSÃO

Ante o exposto, a empresa demonstrou que:

- a) O valor de R\$ 3.614,90 corresponde exatamente à soma das Parcelas 12 (R\$ 380,05), 13 (R\$ 221,00) e 1001 (R\$ 3.013,85), cuja memória de cálculo foi integralmente apresentada;
- b) O pagamento referente à renegociação via Serasa foi reconhecido e lançado como desconto na Parcela 12, não importando em quitação dos débitos apurados após o encerramento, nos termos da Cláusula 15.1;
- c) A empresa está verificando internamente a cobrança da manutenção nº 3189428;
- d) A caução de R\$ 1.000,00 foi utilizada para a quitação da multa contratual pela quebra do contrato, em valor inferior ao limite de R\$ 1.530,00 previsto na Cláusula 5.11.a, não havendo saldo a restituir.

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

Na oportunidade, a reclamada reitera o compromisso com as disposições legais e o bom atendimento ao consumidor, colocando-se à disposição para esclarecimentos adicionais porventura necessários.

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, 2 de outubro de 2026.

Gustavo Kowalski

MOTTU LOCACAO DE VEICULOS LTDA