



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

**DADOS DO ATENDIMENTO**

---

**Número do Acompanhamento:** 26.07.0564.001.00057-3

**Data/Hora de Abertura:** 28/07/2026 às 09:13:06

**Credenciada:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Maracanaú - CE

**Técnico do Atendimento:** ALINE XIMENES DE SOUZA

**Origem do Atendimento:** Presencial

**DADOS DO CONSUMIDOR**

---

**Nome do Consumidor:** DANIEL RODRIGUES DA SILVA

**CPF do Consumidor:** 609.132.203-61

**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

---

| <b>Nome Fantasia</b> | <b>Razão Social</b>      | <b>CNPJ/CPF</b>    | <b>Número de Atendimento</b> |
|----------------------|--------------------------|--------------------|------------------------------|
| MOVIDA PARTICIPACOES | MOVIDA PARTICIPACOES S.A | 21.314.559/0001-66 | 26.07.0564.001.00057-301     |

**DADOS DA RECLAMAÇÃO**

---

**Como Comprou/Contratou:** Internet

**Área:** Demais Serviços

**Assunto:** Veículos Usados (motos, carros, caminhões)

**Problema:** Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato

**Relato:**

Relata o consumidor que, em 13/07/2026, contratou, por meio da internet, o serviço de locação de veículo disponibilizado pela empresa reclamada, realizando a retirada do automóvel na unidade localizada na Avenida Monsenhor Tabosa, nº 1.160, CEP 60165-068, Fortaleza/CE, para utilização em atividade de transporte por aplicativo.



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

Afirma que, após a retirada do veículo, constatou a existência de problemas em seu funcionamento, motivo pelo qual procurou a reclamada e solicitou a substituição do automóvel. Entretanto, segundo seu relato, a empresa recusou a troca, alegando que o veículo não apresentava qualquer defeito.

Aduz que, diante da negativa da reclamada e por entender que a contratação havia sido realizada na modalidade online, optou por desistir do negócio dentro do prazo de 7 (sete) dias, realizando a devolução do veículo em 20/07/2026.

Informa que, no ato da devolução, a reclamada não acatou o pedido de desistência e procedeu à cobrança de multa por rescisão antecipada do contrato, no valor de R\$ 408,89 (quatrocentos e oito reais e oitenta e nove centavos), sob a alegação de que havia previsão contratual de permanência mínima de 35 (trinta e cinco) dias, tendo o referido valor sido pago pelo consumidor por meio de cartão de crédito.

Por fim, sustenta que a cobrança é indevida e requer a intervenção deste órgão visando à busca de uma solução consensual para a demanda, com o cancelamento da multa aplicada e a restituição do valor pago.

**Pedido: Requer o consumidor o cancelamento da multa aplicada em razão da rescisão contratual, com a consequente restituição dos valores eventualmente cobrados, bem como a quitação do contrato de locação, sem a incidência de quaisquer encargos adicionais.**

---

**TRATATIVAS**

28/07/2026 - **Carta**  
**Situação:** Aberta