FAQ – Fluxo Regularização Contratual (Antifraude)

1. O que é o fluxo Antifraude?

O fluxo Antifraude é um processo de análise preventiva da Mell.ro, criado para identificar possíveis inconsistências ou irregularidades nos contratos cadastrados na plataforma e oferecer aos clientes a oportunidade de regularizá-las.

Seu principal objetivo é garantir a segurança da operação, proteger responsáveis, inquilinos e imobiliárias, além de assegurar que os contratos permaneçam em conformidade com os critérios estabelecidos nos Termos Gerais.

A nossa prioridade é orientar o cliente e permitir a regularização das pendências antes da adoção de medidas mais restritivas, contribuindo para uma operação mais segura e transparente para todas as partes envolvidas.

---

2. Quando um contrato pode entrar no fluxo Antifraude?

O contrato pode entrar em análise quando forem identificados indícios de irregularidade, como:

- Divergência de dados cadastrais;
- Contratos com o mesmo endereço;
- Possível desocupação do imóvel;

- Pagamento direto ao responsável;
- E-mail do inquilino não verificado;
- Ausência de contato com o inquilino;
- Mandado negativo;
- Outras inconsistências identificadas durante o acompanhamento da operação.

---

3. O que acontece quando meu contrato entra no fluxo Antifraude?

Inicialmente é realizada uma análise pela equipe de Ocorrências.

Caso sejam confirmados indícios suficientes de irregularidade, será enviada uma notificação por email informando:

- quais inconsistências foram identificadas;
- quais documentos ou ações são necessários para regularizar;
- o prazo para regularização.

---

4. Qual o prazo para regularizar?

O responsável possui 10 dias corridos para realizar a regularização sem qualquer retenção de pagamentos.

Após os primeiros 10 dias será realizada uma nova análise.

Caso a pendência permaneça sem regularização, os pagamentos do contrato poderão ser *retidos temporariamente até que a situação seja resolvida.

***Valores retidos:** O responsável não receberá repasses e/ou garantias até a total regularização do contrato.

---

5. Se eu regularizar depois da retenção, quando os pagamentos serão liberados?

Assim que a documentação for recebida, analisada e aprovada pela equipe de Ocorrências, os pagamentos serão liberados.

---

6. A retenção significa que perdi a garantia?

Não.

A retenção de pagamentos é uma medida temporária e tem como objetivo permitir que as irregularidades identificadas sejam corrigidas antes da adoção de medidas mais restritivas.

Durante esse período, os repasses financeiros relacionados ao contrato permanecerão retidos e as garantias previstas não poderão ser acionadas até a conclusão da análise.

Assim que a pendência for regularizada e aprovada pela equipe de Ocorrências, a retenção será removida e os valores retidos serão liberados para repasse, desde que atendidas as demais condições da garantia.

A retenção não representa o cancelamento da garantia, sendo apenas uma medida preventiva adotada enquanto o contrato permanece em processo de regularização.

---

7. Posso enviar os documentos por e-mail?

Sim.

Os documentos podem ser enviados diretamente pelo sistema ou por e-mail para ocorrencias@mellro.com, conforme orientado na notificação recebida.

Para agilizar a identificação e análise da solicitação, pedimos que o e-mail contenha as seguintes informações:

- Código do contrato;
- Nome completo do inquilino.

Essas informações permitem localizar o contrato com maior rapidez e dar continuidade à análise dentro do prazo estabelecido.

---

8. Meu contrato entrou em Antifraude. Ele será cancelado?

Não necessariamente.

O objetivo do fluxo Antifraude é orientar o cliente sobre as inconsistências identificadas e oferecer a oportunidade de regularizá-las antes da adoção de medidas mais restritivas. Entendemos que, em alguns casos, essas inconsistências podem decorrer de informações incompletas, divergentes ou desatualizadas inseridas pelo próprio usuário no momento do cadastro.

Por isso, a Mell.ro prioriza a regularização da situação sempre que possível, reforçando que o preenchimento correto e a veracidade dos dados são de responsabilidade exclusiva do cliente. No entanto, caso a pendência não seja regularizada no prazo estipulado, ou se confirmem indícios de fraude, o contrato será cancelado por descumprimento dos Termos Gerais de Garantia. A regularização tempestiva proporciona maior segurança jurídica para todas as partes envolvidas e garante que o contrato permaneça em conformidade com os critérios da plataforma.

---

9. Meu contrato foi cancelado. E agora?

O cancelamento da garantia de pagamentos ocorre apenas após análise da equipe de Ocorrências, quando permanecem indícios relevantes de irregularidades ou fraudes, mesmo após a oportunidade de regularização concedida ao cliente.

É importante destacar que o cancelamento da garantia não implica o encerramento ou a nulidade do contrato de locação. O contrato firmado entre responsável e inquilino permanece válido. Contudo, o cancelamento encerra imediatamente a cobertura

oferecida pela Mell.ro, exonerando a plataforma em relação a qualquer garantia de pagamento ou repasse de valores. Além disso, o cancelamento motivado por quebra de regras ou fraude pode sujeitar o responsável à aplicação das penalidades e multas rescisórias previstas nos nossos Termos Gerais.

Caso as partes desejem manter a locação, poderão fazê-lo de forma totalmente independente da plataforma, permanecendo as partes exclusivamente responsáveis pelo cumprimento direto das obrigações contratuais assumidas.

---

10. Como acompanhar o contrato em análise?

Você poderá acompanhar o andamento diretamente pelos canais oficiais da Mell.ro e responder à notificação encaminhada sempre que houver necessidade de envio de documentos ou esclarecimentos.

Revision #3
Created 9 July 2026 18:29:46 by Samila Rodrigues
Updated 21 September 2026 20:17:58 by Samila Rodrigues