FAQ - Garantia de Danos

1. O que é a Garantia de Danos?

A Garantia de Danos é uma cobertura disponibilizada pela Mell.ro para situações em que sejam identificados, ao final da locação, danos no imóvel que possam ser atribuídos ao inquilino, conforme os critérios e condições estabelecidos nos **Termos Gerais de Garantia de Pagamento** e nos requisitos aplicáveis à solicitação.

A solicitação é analisada administrativamente pela equipe da Mell.ro, com base nas vistorias de entrada e saída, a fim de verificar se os danos atendem aos critérios necessários para cobertura.

---

2. Quem pode solicitar a Garantia de Danos?

A solicitação da Garantia de Danos deve ser realizada **exclusivamente pelo Responsável do Contrato**, conforme cadastro vigente na plataforma Mell.ro.

Solicitações realizadas por terceiros, incluindo **proprietários, comissionados ou outras partes vinculadas ao contrato que não estejam cadastradas como Responsáveis**, não serão consideradas para fins de abertura da solicitação de garantia e serão automaticamente recusadas.

---

3. Como faço para solicitar a Garantia de Danos?

A solicitação deve ser realizada **exclusivamente pelo formulário oficial de solicitação de danos da Mell.ro**.

É necessário preencher corretamente as informações solicitadas e anexar todos os documentos obrigatórios para que a equipe da Mell.ro possa realizar a análise.

O envio de mensagens por e-mail, WhatsApp ou outros canais **não substitui a abertura formal da solicitação pelo formulário**.

---

4. Quais documentos são necessários para solicitar os danos?

A documentação necessária pode variar de acordo com o caso, mas, de forma geral, serão solicitados:

- Vistoria de entrada preenchida e finalizada;
- Vistoria de saída preenchida e finalizada;
- Três orçamentos assinados para cada solicitação de reparo;
- Em caso de reparo realizado, nota fiscal, recibo ou comprovação de pagamento;
- Evidências adicionais solicitadas pela equipe da Mell.ro se necessário.

A documentação deve atender aos requisitos obrigatórios estabelecidos pela Mell.ro.

---

5. Os danos precisam estar descritos na vistoria de saída?

Sim.

Os danos solicitados devem estar descritos de forma clara e detalhada na vistoria de saída do imóvel.
A descrição deve permitir identificar:

- Qual é o dano;
- Onde o dano está localizado;
- Qual reparo ou serviço é necessário.

Exemplo:
Pintura da porta da sala descascada, sendo necessária repintura.
Pintura.

A vistoria de saída é o documento oficial utilizado para registrar os danos e permitir que o inquilino tenha ciência das alegações apresentadas.

---

6. O que acontece se o dano não estiver descrito na vistoria de saída?

A vistoria de saída é o principal meio utilizado para comprovar a comunicação dos danos ao inquilino.

Excepcionalmente, caso o dano não esteja devidamente descrito na vistoria, a Mell.ro poderá analisar evidências de tentativa de resolução amigável realizadas por **e-mail ou WhatsApp**, desde que a comunicação tenha sido realizada por meio dos contatos cadastrados na plataforma e contenha informações suficientes sobre os danos alegados.

A aceitação dessas evidências será avaliada pela equipe de Ocorrências.

---

7. O orçamento precisa ser assinado?

Sim.

Todos os orçamentos apresentados na solicitação da Garantia de Danos deverão conter a **assinatura da empresa ou do prestador responsável pela emissão do documento**.

Da mesma forma, caso sejam apresentados **recibos ou comprovantes de reparos já realizados**, esses documentos também deverão conter a **assinatura do responsável pela emissão**.

Documentos que não atendam a esse requisito poderão ser devolvidos para regularização antes da continuidade da análise administrativa.

---

8. Posso solicitar danos que não foram identificados na vistoria de saída?

A solicitação da Garantia de Danos deve estar fundamentada nos danos devidamente registrados na vistoria de saída.

Caso sejam solicitados danos que não estejam registrados na vistoria ou que apresentem informações insuficientes para sua identificação, a equipe da Mell.ro poderá **recusar administrativamente os itens não registrados ou não suficientemente comprovados**.

A possibilidade de análise dependerá das evidências apresentadas nas vistorias e do atendimento aos critérios estabelecidos para a Garantia de Danos.

---

9. O inquilino precisa concordar com os danos?

Não necessariamente.

O inquilino deve ter acesso às informações sobre os danos apontados e a oportunidade de se manifestar ou buscar uma resolução amigável com o responsável pelo contrato.

Caso exista concordância entre as partes, o processo poderá seguir normalmente.

Em caso de discordância, a Mell.ro realizará a **análise administrativa da solicitação**, considerando as vistorias, documentos e demais evidências disponíveis, conforme os critérios estabelecidos para a Garantia de Danos e os **Termos Gerais de Garantia de Pagamento**.

A análise administrativa da Mell.ro tem como objetivo verificar se a solicitação atende aos critérios da Garantia de Danos, com base nas evidências e documentos disponíveis. Quando houver divergência entre as partes e não existirem elementos suficientes para determinar objetivamente a responsabilidade pelos danos, a Mell.ro poderá reprovar a garantia administrativamente. Caso não seja possível chegar a um acordo, as partes poderão buscar a resolução da questão pelas vias judiciais.

---

10. O que acontece quando o inquilino discorda dos danos?

A discordância do inquilino não significa, por si só, que a garantia será negada.

A equipe de Ocorrências analisará as alegações apresentadas por ambas as partes, juntamente com as vistorias, documentos, orçamentos e demais evidências disponíveis.

A decisão será tomada com base nos elementos objetivos disponíveis no processo.

---

11. O que acontece quando existem versões diferentes entre responsável e inquilino?

Quando existem alegações divergentes e não há elementos suficientes para comprovar, de forma objetiva, a responsabilidade pelos danos, a Mell.ro poderá recusar administrativamente a garantia.

Nesses casos, as partes poderão:

- Buscar um acordo amigável sobre os danos; ou
- Buscar a resolução da controvérsia pelas vias judiciais.

A Mell.ro não atua como órgão julgador para definir a responsabilidade entre as partes quando as evidências administrativas não são suficientes para essa conclusão.

---

12. O que acontece se a solicitação de danos estiver incompleta?

A solicitação poderá ser devolvida para **regularização da documentação ou complementação das informações necessárias**.

O responsável deverá providenciar os documentos ou informações solicitados e reenviar a solicitação **dentro do prazo de 30 dias corridos previsto para o acionamento da Garantia de Danos**.

A devolução para regularização não significa, por si só, que a garantia foi negada. No entanto, a solicitação devidamente regularizada deverá ser recebida pela Mell.ro dentro do prazo de **30 dias** contados da data de desocupação do imóvel (entrega das chaves). Caso a documentação correta seja enviada após esse prazo, a solicitação será considerada fora do prazo **e não será processada administrativamente**.

---

13. Qual é o prazo para solicitar a Garantia de Danos?

A solicitação da Garantia de Danos deve ser realizada em até **30 dias corridos**, contados a partir da data de desocupação do imóvel (entrega das chaves), conforme previsto na **Cláusula 6.5** do Contrato de Locação.

É importante que o responsável não aguarde o final do prazo para realizar a solicitação, pois, caso a documentação esteja incompleta, poderá ser necessário

realizar uma regularização. **A solicitação devidamente regularizada deverá ser recebida pela Mell.ro dentro do prazo estabelecido para que possa ser processada administrativamente.**

---

14. A Mell.ro pode solicitar documentos adicionais?

Sim.

As vistorias de entrada e saída são os únicos documentos oficiais utilizados para a análise da Garantia de Danos. Por esse motivo, documentos complementares apresentados espontaneamente **não substituem, adicionam ou alteram as informações registradas nas vistorias**.

Durante a análise, excepcionalmente, a equipe da Mell.ro poderá solicitar **documentos, esclarecimentos ou evidências complementares** quando forem necessários para comprovar informações, validar os elementos apresentados ou auxiliar na análise da solicitação.

A documentação complementar solicitada deverá ser apresentada dentro do prazo informado pela equipe responsável pela análise.

---

15. Quanto tempo demora a análise?

O prazo para análise da solicitação é de **até 5 dias úteis** para retorno.

Nos casos em que a Garantia de Danos for aprovada, será emitido um boleto para o inquilino com o valor aprovado e vencimento em **10 dias corridos**. O pagamento da garantia ao responsável será realizado automaticamente pela plataforma no **dia útil seguinte ao vencimento do boleto**, conforme o fluxo descrito na pergunta 18.

Solicitações completas e que atendam a todos os requisitos estabelecidos tendem a ter uma análise mais ágil.

Caso sejam necessários documentos, esclarecimentos ou informações adicionais, o prazo de análise poderá ser impactado até que os itens solicitados sejam disponibilizados.

---

16. A Mell.ro garante qualquer valor solicitado para danos?

Não.

A Garantia de Danos possui cobertura de até **6 vezes o valor do aluguel**, observados os limites e critérios previstos nos **Termos Gerais de Garantia de Pagamento**.

A aprovação da garantia depende da comprovação dos danos, da responsabilidade atribuída ao inquilino e do atendimento aos demais requisitos aplicáveis à cobertura.

Dessa forma, **o valor solicitado não representa, por si só, o valor que será aprovado**, que será definido após a análise administrativa da solicitação e das evidências apresentadas.

---

17. O que a garantia de Danos não cobre?

A Garantia de Danos não cobre situações que não estejam relacionadas a danos físicos e anormais causados pelo inquilino durante a locação, conforme os critérios previstos nos Termos Gerais de Garantia de Pagamento.
Entre as situações que não são cobertas estão:

- Desgastes naturais decorrentes do uso regular do imóvel e da ação do tempo;
- Problemas estruturais, vícios construtivos ou problemas preexistentes;
- Danos causados por terceiros não vinculados ao contrato de locação;
- Danos em equipamentos ou itens cuja condição não tenha sido devidamente registrada na vistoria de entrada, impossibilitando a comparação com a

vistoria de saída.

A análise administrativa considera principalmente a **comparação entre as vistorias de entrada e saída**, buscando identificar alterações que ultrapassem o desgaste natural decorrente do uso regular do imóvel e que possam ser atribuídas ao inquilino.

Para uma visualização completa e detalhada acesse os Termos Gerais de Garantia de Pagamento.

---

18. O que acontece se a Garantia de Danos for aprovada?

Após a aprovação da Garantia de Danos, o responsável será informado sobre o resultado da análise por **e-mail** e receberá, em anexo, o **laudo da análise realizada pela equipe da Mell.ro**.

O valor aprovado será cobrado do inquilino por meio de boleto bancário com vencimento para 10 dias corridos à frente. O pagamento da garantia será realizado ao responsável, de forma automática pela plataforma, **1 dia útil após o vencimento do boleto**, da mesma forma que acontecem os pagamentos de garantia do aluguel mensal.

O responsável poderá acompanhar a data de vencimento do boleto pela plataforma Mell.ro.

---

19. O que acontece se a Garantia de Danos for negada?

Caso a solicitação seja **recusada por falta de algum requisito obrigatório**, o responsável será informado por e-mail e a solicitação será arquivada. Quando aplicável, o responsável poderá realizar uma nova solicitação, desde que os requisitos necessários sejam devidamente atendidos e respeitados os prazos estabelecidos.

Caso a recusa ocorra após a **análise dos danos, das vistorias e das demais evidências apresentadas**, o responsável será informado por e-mail e receberá, em anexo, o **laudo da análise**, contendo os motivos que fundamentaram a decisão.

A recusa administrativa da Garantia de Danos pela Mell.ro **não impede** o responsável de buscar, por conta própria, o ressarcimento dos valores que entender devidos pelas vias judiciais.

---

20. Negar a Garantia de Danos significa que o inquilino está certo?

Não.

A impossibilidade de aprovação administrativa da Garantia de Danos **não representa um juízo de valor sobre a veracidade das alegações apresentadas pelo responsável ou pelo inquilino**.

A decisão significa apenas que, com base nas vistorias, documentos e demais evidências disponíveis, e considerando os critérios aplicáveis à Garantia de Danos, **não foi possível comprovar de forma suficiente a responsabilidade pelos danos para fins de acionamento da garantia**.

É importante esclarecer que a análise realizada pela Mell.ro possui **caráter exclusivamente administrativo** e se limita à avaliação da cobertura da garantia. A Mell.ro **não exerce função jurisdicional e não possui competência para determinar, de forma definitiva, quem é responsável pelos danos ou quem está correto na controvérsia entre as partes**.

Caso a divergência não possa ser solucionada amigavelmente, as partes poderão buscar a resolução da questão pelas **vias judiciais cabíveis**.

---

21. Posso continuar buscando os valores dos danos judicialmente?

Sim.

O encerramento ou a negativa administrativa da Garantia de Danos não impede que o responsável busque, por conta própria, a reparação dos danos perante o Poder Judiciário.

Nesse caso, a controvérsia deverá ser resolvida entre as partes conforme determinado pelas autoridades competentes, **sem interferência da Mell.ro na relação entre responsável e inquilino**.

Revision #7
Created 21 July 2026 15:03:56 by Samila Rodrigues
Updated 3 November 2026 22:24:44 by Ana Kauer