

Requisitos OBRIGATÓRIOS para Solicitação de Danos

Este documento estabelece os critérios **OBRIGATÓRIOS** para que uma solicitação de cobrança de danos ao inquilino seja considerada válida, analisada e eventualmente aprovada.

1. Quem deve solicitar

□ 1.1. Somente o responsável pelo contrato

O contrato pode conter o corretor, proprietário ou comissionados cadastrados, mas o único que pode abrir a solicitação de danos é o responsável, aquele que foi o assinante do contrato e do termo rescisório.

2. Situação contratual

□ 2.1. O contrato deve estar rescindido

A rescisão deve estar formalizada e assinada por ambas as partes (locador/dono e locatário/morador). Exceto em casos de imissão na posse ou quebra contratual, nesses casos a rescisão já deve ter sido efetivada na plataforma.

Solicitações realizadas antes da rescisão formal ou sem assinatura não serão analisadas.

3. Documentação de vistoria

□ 3.1. Vistoria de entrada

Deve estar completa, integral e finalizada, contendo fotos, descrições e anexos previstos no processo.

□ 3.2. Vistoria de saída

Deve estar finalizada, com fotos e descrições quando aplicável. Também deve estar devidamente encerrado o seu prazo final.

4. Comunicação Prévia e Tentativa de Resolução amigável

*(Aplicável a solicitações realizadas **a partir de 01/08/2026**)*

Em conformidade com as diretrizes de composição amigável previstas nos nossos Termos Gerais de Garantia de Pagamento ("*tentaremos resolver tudo em um acordo que seja bom para ambas as partes*"), é requisito obrigatório para a análise da garantia que os danos reclamados sejam previamente comunicados ao inquilino.

Para a segurança de todas as partes, **a vistoria de saída é o instrumento oficial** para essa comunicação, garantindo ao inquilino ciência imediata das alegações e a oportunidade de manifestação ou reparo voluntário.

□ 4.1. Formato da descrição na vistoria de saída

A solicitação de danos somente será processada administrativamente quando a vistoria de saída gerada na plataforma contiver, de forma clara e objetiva:

- **Descrição individualizada** dos danos e/ou dos serviços de reparo necessários;

- **Indicação exata da localização** dos danos no imóvel (ex.: *pintura da porta da sala, piso do quarto 2, bancada da cozinha*);
- **Disponibilização sistêmica:** O simples envio da vistoria detalhada ao inquilino por meio da plataforma [Mell.ro](#) já configura a comunicação oficial e válida.

✓ **Correto:** "Pintura da porta da sala descascada, necessária repintura."

✗ **Evitar:** "Pintura", "Porta danificada" ou "Necessita reparos".

A vistoria de saída constitui o documento oficial utilizado pela Mell.ro para ciência das alegações de danos e para promoção da tentativa de resolução amigável entre as partes.

□ 4.2. Situação Excepcional

Caso a vistoria de saída não contenha a descrição detalhada exigida, a [Mell.ro](#) poderá aceitar, em **caráter estritamente excepcional**, evidências de tentativa de composição amigável realizadas por canais externos (e-mail ou mensagens), desde que cumpram **todos** os requisitos abaixo:

- O contato tenha ocorrido utilizando obrigatoriamente o **e-mail ou o número de telefone cadastrados na plataforma [Mell.ro](#)**, garantindo a legitimidade das partes;
- A comunicação contenha a descrição detalhada e a localização dos danos, nos mesmos moldes exigidos no item 4.1;
- Haja a **comprovação inequívoca de recebimento/leitura** pelo inquilino (ciência comprovada).

Nota: A aceitação dessa modalidade alternativa dependerá de análise criteriosa da equipe de Ocorrências, que poderá exigir documentos ou esclarecimentos complementares.

Nota Operacional (Incompletude Documental): A ausência da descrição detalhada dos danos na vistoria de saída e a falta de comprovação de comunicação prévia (regra excepcional) impossibilitam a análise administrativa. Nesses casos, a solicitação será imediatamente **devolvida por Incompletude Documental**. O prazo concedido ao responsável para regularizar a documentação e reabrir o chamado **não suspende nem interrompe** o prazo decadencial de 30 dias corridos após a rescisão para acionamento da garantia.

5. Prazo para solicitação

A solicitação de danos deve respeitar o prazo previsto em contrato — **30 dias** após a desocupação.

☐ Cláusula 6.5 – Contrato de Locação:

“6.5 Caso o MORADOR não entregue o Imóvel nas mesmas condições recebidas, o DONO estará desde logo autorizado a executar por si ou por terceiros os reparos necessários no Imóvel, devendo o MORADOR efetuar a restituição de todos os valores pagos para isso, conforme comprovantes de pagamento (em caso de execução dos reparos pelo DONO) ou orçamentos (em caso de execução por terceiros), desde que estes sejam enviados ao MORADOR no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a desocupação do imóvel pelo MORADOR.”

Solicitações enviadas fora do prazo são consideradas não procedentes.

6. Comprovação de valores (obrigatória)

☐ 6.1. Quando os serviços já foram executados

A solicitação deve conter comprovantes de pagamento, tais como:

- Nota fiscal
- Recibo **assinado**
- Contrato ou ordem de serviço com pagamento comprovado

☐ 6.2. Quando os serviços NÃO foram executados

Nesse caso, devem ser apresentados **TRÊS orçamentos** para cada item solicitado.

Caso necessite disponibilizamos [Modelo Orçamento Materiais](#) | [Modelo Orçamento Serviços](#)

Os orçamentos devem:

- Ser emitidos por **fornecedores identificados** (CNPJ/CPF, endereço, dados de contato do prestador/fornecedor, papel timbrado se houver, **assinatura do prestador obrigatória**);
- Conter **descrição detalhada** dos serviços e materiais com quantidade e valor unitário;
- Ter valores de **cada item/serviço discriminados individualmente**; Ex: Caso o serviço seja pintura interna e externa, deve conter o valor da pintura interna e o valor da pintura externa individualizados. Caso um item/serviço seja procedente e o valor esteja globalizado com um item/serviço não procedente, o valor total será negado.
- Devem ser apresentados em formato documento (PDF, digitalização ou foto de documento impresso).

☐ **Prints de tela, captura de sites ou mensagens de WhatsApp não serão aceitos como orçamento válido.**

7. Descrição detalhada da solicitação

O campo de descrição da solicitação no [formulário](#) deve ser utilizado para elencar a listagem completa dos itens e/ou serviços solicitados para que possamos identificar o local exato do dano nas vistorias.

☐ Pintura da porta de entrada da sala| Pintura da porta do quarto 2

☐ Pintura de porta

8. Documentos aceitos para análise

☐ Para análise, serão considerados ~~se~~ **exclusivamente**:

- Vistoria de entrada
- Vistoria de saída

Incluem-se nestas as fotos, textos, comentários e registros oficialmente anexados.

❑ **Não** serão considerados para a análise:

- Fotos enviadas posteriormente
- Prints, mensagens ou vídeos enviados pelo proprietário
- Documentos produzidos após a vistoria
- Descrições informais feitas fora do relatório oficial
- Qualquer material que não esteja anexado dentro das vistorias

***Somente o que está registrado nas vistorias será reconhecido como evidência válida.**

9. Formato de Solicitação da Garantia de Danos

A solicitação da Garantia de Danos deverá ser realizada **exclusivamente por meio do Formulário Solicitação de Garantia de Danos**, destinado ao registro e instrução dos pedidos de análise.

O formulário constitui o canal oficial para recebimento das solicitações, sendo obrigatório o correto preenchimento de todos os campos e o envio da documentação exigida para a análise administrativa.

Solicitações encaminhadas por outros meios de comunicação, como e-mail, WhatsApp ou canais de atendimento, **não serão consideradas como protocolo de abertura da solicitação de danos.**

10. Resumo Geral dos Requisitos

Requisito	Obrigatório
-----------	-------------

Contrato rescindido na plataforma	☐
Vistoria de entrada completa e finalizada	☐
Vistoria de saída completa e finalizada	☐
Comunicação prévia ao inquilino	☐
Solicitação feita em até 30 dias após a rescisão	☐
Comprovantes de pagamento ou 3 orçamentos assinados	☐
Orçamentos formais (sem prints)	☐
Lista descritiva de itens	☐
Envio da solicitação via Formulário	☐

Revision #15
Created 9 July 2026 20:47:04 by Samila Rodrigues
Updated 20 July 2026 19:21:13 by Samila Rodrigues