

<https://help.quintoandar.com.br/hc/pt-br/articles/115000523311-O-im%C3%B3vel-que-aluguei-com-o-QuintoAndar-precisa-de-reparos-o-que-devo-fazer>

O imóvel que aluguei com o QuintoAndar precisa de reparos, o que devo fazer?

Dúvidas sobre reparos? Nós te ajudamos!



Durante a locação, o papel dos moradores é cuidar do imóvel como se fosse seu, zelando pela estrutura, equipamentos e demais itens que lá se encontram.

Sabemos que os imóveis podem apresentar problemas das mais diversas naturezas e, como a Lei do Inquilinato que rege os contratos de locação é bastante ampla quanto à responsabilidade dessas manutenções, o QuintoAndar definiu algumas **diretrizes para auxiliar na atribuição de reparos e benfeitorias** nos imóveis, buscando o equilíbrio na relação entre as duas partes.

Responsabilidade dos reparos: Proprietário ou Inquilino?

A política de responsabilidades de reparos varia de acordo com o período da locação:

- **Nos primeiros 40 dias de vigência da locação**, atribuímos ao **proprietário** a responsabilidade por problemas estruturais, questões relacionadas a defeitos pré-existent e vícios ocultos, mesmo que não tenham sido identificados na Vistoria de Entrada. Isso ocorre porque sabemos que alguns problemas podem se manifestar apenas após um período de uso do imóvel, nem sempre sendo possível a detecção na vistoria inicial. Atribuímos ao **inquilino** limpeza, manutenções preventivas e preditivas, instalação ou troca de itens que são facilmente substituídos e/ou podem ser retirados ao término do contrato, reparos

por uso inadequado. Saiba mais no artigo [Acabei de me mudar, quem é responsável pelos reparos?](#).

- **Após os primeiros 40 dias de vigência da locação**, são considerados de responsabilidade do **proprietário** os problemas de ordem estrutural ou defeitos anteriores à locação que afetem a habitabilidade do imóvel. São de responsabilidade do **inquilino**: limpezas, manutenções preventivas e preditivas, reparo por uso inadequado, manutenções de itens de uso contínuo e reparos de problemas ocasionados pelo desgaste natural dos componentes do imóvel. Saiba mais no artigo [Quem é responsável pelos reparos durante a locação?](#).

Solicitação do reparo e definição da tratativa

Você pode **consultar a responsabilidade** de um reparo e **solicitá-lo** acessando a Central de Reparos no seu perfil do aplicativo ou site do QuintoAndar. Basta acessar quintoandar.com.br/meu-aluguel, clicar no imóvel, acessar a "Central de Reparos", clicar em "Solicitar reparo" e seguir as instruções. Nesse processo, você será informado em tempo real de quem é a responsabilidade do reparo, e deverá anexar fotos e evidências do problema.

Se o reparo for de **responsabilidade do proprietário**, este será notificado imediatamente, e irá definir como prefere tratar o problema em seu imóvel:

- **Resolução pelo Proprietário:** Neste caso, o proprietário assume a iniciativa e indica um prestador de serviço de sua confiança para execução do reparo.
- **Resolução pelo Inquilino:** Aqui, o inquilino lidera o processo, indicando prestadores e encaminhando ao proprietário, através do aplicativo, pelo menos dois orçamentos dos reparos necessários para aprovação.

No processo, também fornecemos sugestões de prestadores parceiros para te ajudar a fazer os orçamentos.

Execução e Pagamento do Reparo

Após receber do proprietário a confirmação do reparo por um prestador próprio ou a aprovação do orçamento enviado anteriormente, **o inquilino fica responsável por agendar o reparo**. É essencial que o inquilino esteja presente durante a execução do serviço no imóvel.

O **proprietário é responsável pelo pagamento** após a realização do reparo, e isso pode ser conduzido de diferentes formas:

- O proprietário realiza o pagamento diretamente ao prestador contratado assim que o inquilino confirmar a execução do reparo, enviando evidências do conserto através do chat.
- O inquilino efetua o pagamento ao prestador contratado e, em seguida, compartilhar no chat as evidências do reparo, nota fiscal e dados bancários para

que o proprietário faça o reembolso do valor - ambas são as **formas mais rápidas** de resolver o pagamento.

- Além disso, caso o proprietário não se manifeste, o inquilino pode solicitar o reembolso pela seção "Reembolsos" no aplicativo QuintoAndar.

Lembre-se: apenas reparos com orçamentos aprovados serão reembolsados. Aguarde a aprovação do proprietário antes de executar o reparo.

E se a origem do problema não é no meu imóvel?

Ao solicitar um reparo identificado como responsabilidade de terceiros na Central de Reparos, notificamos imediatamente o proprietário sobre o problema. No entanto, é crucial que ambas as partes se comuniquem diretamente pelo chat na disponível no aplicativo.

Na sequência, é importante que o inquilino entre em contato com o responsável pelo imóvel vizinho, o síndico ou a administradora do condomínio para informar e cobrar a necessidade de reparo. O proprietário, como parte colaborativa, deve oferecer assistência ao inquilino na resolução do problema, especialmente se houver resistência do responsável em realizar o reparo.

Como administradora da locação, o QuintoAndar está aqui para fornecer todo o suporte necessário, facilitando o contato entre proprietário e inquilino. No entanto, é importante ressaltar que não temos autonomia para cobrar a execução dos reparos de responsabilidade de terceiros.

Definições de criticidade em reparos e benfeitorias:

Reparos

Reparos comuns

São aqueles reparos que **não apresentam riscos** aos moradores e não interrompem uma função essencial para moradia no imóvel. Exemplos: ajustes e manutenções nos primeiros 40 dias, tomadas, interruptores ou pontos de luz com mau funcionamento, pequenos vazamentos ou infiltrações que não oferecem maiores riscos.

Assim que o problema é reportado no aplicativo, o proprietário é notificado imediatamente e tem um prazo de até 7 dias corridos para definir uma proposta para a resolução do problema.

Reparos urgentes

São aqueles reparos que afetam a usabilidade do imóvel **interrompendo alguma função essencial** para moradia e/ou que possam **oferecer algum risco à saúde** dos moradores no longo prazo. Exemplos: imóvel sem energia por problemas elétricos, problemas com o único vaso sanitário que impeçam seu uso, único chuveiro do imóvel sem funcionamento, fornecimento de gás interrompido.

Uma vez que o problema é registrado, o proprietário é notificado e tem até 3 dias corridos para definir a resolução para o problema.

Para agilizar o processo, se você já possui um Prestador de Serviços ou já tem pelo menos dois orçamentos em mãos, você pode entrar em contato direto com o proprietário pelo chat do aplicativo e solicitar aprovação para execução.

Reparos emergenciais

São considerados reparos emergenciais aqueles que **inviabilizam a moradia** e/ou apresentam **risco de vida ou ferimentos** para os moradores, bem como ameaçam a integridade tanto do imóvel quanto de seus ocupantes. Nessas situações, não é possível adotar medidas paliativas para minimizar os danos. Exemplos incluem vazamento de gás por aquecedor, mesmo com o registro desligado, risco de curto-circuito na fiação elétrica, problemas na tranca da porta/portão, risco de queda do telhado e risco de desabamento.

Caso o risco seja iminente, como princípio de incêndio, enchente e desabamentos, recomendamos que primeiro **procure um local seguro**, acione os bombeiros através do **telefone 193** e na sequência **entre em contato nos nossos [Canais de Atendimento](#)** de chat pelo aplicativo ou através do telefone 4020-1955 (Sem DDD).

Nestes casos, a resolução para o problema é verificada **imediatamente** junto ao proprietário.

Benfeitorias

Benfeitorias referem-se a melhorias no imóvel que podem ser objeto de negociação entre proprietário e inquilino. Exemplos de benfeitorias incluem a troca de pisos e revestimentos por motivos estéticos, a substituição de esquadrias, a instalação de ar-condicionado, a colocação de rede de proteção, a troca de itens funcionais, entre outros.

Conforme nossa Política de Responsabilidade, as Benfeitorias **devem ser previamente aprovadas pelo proprietário**, embora não seja obrigação dele realizar ou custear tais melhorias.

É importante lembrar que, ao término da locação, benfeitorias não aprovadas pelo proprietário podem necessitar de reversão para restabelecer o estado original do imóvel.

Desgastes

Desgaste natural de uso: são aqueles que surgem ao longo do uso cotidiano, com o tempo de locação, relacionados à durabilidade e qualidade dos materiais. Nos primeiros 40 dias de contrato, são considerados responsabilidade do proprietário. Após esse período, a manutenção para conservação das instalações passa a ser responsabilidade do inquilino.

Desgastes de uso indevido: são danos decorrentes do uso e manuseio incorreto que causam danos aparentes ou profundos nos componentes do imóvel, afetando sua funcionalidade. Itens que eram funcionais antes, mas foram danificados devido a manuseio inadequado, são atribuídos à responsabilidade dos inquilinos.

Atenção:

Para os contratos de locação sem administração do QuintoAndar, os reparos devem ser alinhados diretamente com o proprietário. Saiba mais em: [O que é responsabilidade do proprietário se eu alugar direto com ele](#)