

Processo nº 1927/2016

TÓPICOS

Produto/serviço: Limpeza vestuário.

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: : Artigos 1154º e ss Código Civil

Pedido do Consumidor: Indemnização com base no valor do casaco danificado (€90,00) e devolução do valor pago pelo serviço (€60,00).

Sentença nº 40/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Reiniciado o Julgamento que foi interrompido em 21/12/2016 para que se procedesse à hidratação do casaco objecto de reclamação, foi o mesmo colocado sobre a mesa. Tendo o reclamante e a esposa verificado o casaco, por eles foi dito que a cor está mais escura e que a textura se mantém com alguma dureza.

Considerando o parecer da senhora perita, presente no Tribunal na sessão de 21/12/2016, o casaco não tem qualquer defeito, apenas necessitava de uma hidratação para ficar mais macio.

Por outro lado, a própria testemunha do reclamante disse na sessão de 21/12/2016 que, antes de ser entregue para limpeza, o casaco tinha umas nódoas nas mangas. Tendo-se procedido à hidratação do casaco que se apresenta sem qualquer defeito, julga-se a questão resolvida.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

O reclamante leva consigo o casaco.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 22 de Fevereiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 1927/2016

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

Testemunha do reclamante:

Nome: -----

FUNDAMENTAÇÃO:

O julgamento foi interrompido em 23/11/16 para que se solicitasse uma peritagem ao casaco objecto de reclamação.

Antes da peritagem foi ouvida a testemunha (----), apresentada pelo reclamante.

Prova testemunhal

Perguntado à testemunha o que sabe sobre o casaco, por ela foi dito que foi com os cunhados entregar o casaco à lavandaria.

O casaco estava sujo no braço, tinha umas nódoas ligeiramente mais escuras, de resto estava em perfeito estado.

Pediram o valor da limpeza (60 euros) e a senhora da lavandaria disse que o casaco justificava porque é bom.

Acha que agora, depois da limpeza, a pele está estragada ("corcomida") em certos sítios. Não sabe qual foi o preço do casaco nem há quanto tempo foi comprado.

Peritagem

A senhora perita deu início à peritagem, tendo por ela sido dito o seguinte:

- trata-se de um casaco em pele castanha. As peles, mesmo depois do processo de curtume, têm que ser hidratadas para se manterem vivas.

- o que chamamos "defeitos de pele" são os poros ou nódulos da própria pele que continuam a ter vida e por isso a pele precisa de ser tratada.

- é impossível a lavandaria prever se depois da limpeza esses "defeitos de pele" vão ficar mais evidentes, porque não sabe o uso ou o cuidado que se teve com o casaco antes de lhe ser entregue.

- após a limpeza o casaco tem que ser hidratado e no seu entender a hidratação feita no casaco não foi a correcta, daí ter um aspecto áspero mas que pode ser corrigido.

- o casaco não se encontra inutilizado mas precisa de uma hidratação adequada ao tipo de pele que deverá ser feita por uma empresa especializada.

- a senhora perita sugere que o casaco seja submetido a uma operação de hidratação.

Perguntado à senhora perita porque razão o casaco está áspero, respondeu que o toque áspero e duro é a falta de hidratação de que já falou e que pode ser corrigida.

Foi dada a palavra ao reclamante que interveio.

DESPACHO:

Nestes termos, tendo em consideração o parecer da senhora perita e a sua sugestão para resolver a questão, interrompe-se o julgamento para que a reclamada mande proceder à hidratação do casaco numa firma especializada, concedendo-se para o efeito o prazo até ao dia 15 de janeiro/2017.

Já após a leitura da sentença, a reclamada chamou a atenção para o facto do casaco ter uma segunda etiqueta que diz ser de outra loja.

Centro de Arbitragem, 21 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 1927/2016

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. Foi dada a palavra à representante da reclamada que traz consigo o casaco objecto de reclamação, tendo por ela sido dito que a limpeza foi correctamente efectuada e que o casaco não apresenta quaisquer defeitos ou irregularidades consequentes da limpeza. Dada a palavra ao reclamante, sustenta que tem direito à devolução dos 60 euros pagos antecipadamente pelo serviço e a 90 euros correspondentes ao valor pago pelo casaco. Tendo em conta a posição das partes, foram estas esclarecidas de que, em princípio, o Tribunal não ordena a restituição do valor pago pelo serviço prestado, salvo se o bem tiver ficado completamente inutilizado. Quanto ao valor de uma hipotética indemnização, se houver lugar a ela, o valor terá que ser definido por um perito que avaliará a qualidade do serviço prestado pela reclamada e eventual dano verificado.

Face ao exposto e tratando-se de uma questão de natureza técnica, sugeriu-se às partes que o casaco fosse submetido a uma peritagem, o que foi aceite pro ambas.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à União de Associações do Comércio e Serviços, a designação de um perito em limpeza de vestuário, para proceder ao exame directo do casaco objecto de reclamação, apontar as irregularidades que apresenta, bem como a causa das mesmas. Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo o casaco ser presente a Tribunal para que seja realizada a peritagem.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 23 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)