

**Processo nº 3172/2016**

---

**RESUMO:**

A reclamação tem por base um contrato de prestação de serviços para limpeza de uma mala que a reclamante entregou na empresa reclamada. Após a limpeza a reclamante entendeu que a mala ficou danificada em resultado de um serviço mal executado, tendo apresentado a sua reclamação e formulado um pedido de indemnização com base no valor de aquisição da mala (460 euros).

Foi solicitada uma peritagem, da qual resultou que a limpeza foi a adequada para o tipo de mala.

Por outro lado, verificou-se que a reclamante autorizou em documento que assinou a limpeza da mala, conforme a sugestão da reclamada. Face à prova produzida, a reclamação foi considerada improcedente e a reclamada absolvida do pedido.

---

**TÓPICOS**

**Produto/serviço:** Bens de consumo / Limpeza

**Tipo de problema:** Fornecimento de bens e prestação de serviços

**Direito aplicável:** Artigos 1154º e ss Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Indemnização com base no valor de aquisição da mala (€460,00).

---

**Sentença nº 12/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Reiniciado o Julgamento foi apresentado o original do documento enviado pela --, cuja assinatura a reclamante já tinha reconhecido como sua, na sessão que ocorreu em 21/12/2016.

Vem agora, estranhamente, a reclamante dizer que a assinatura não é sua. É evidente que não colhe.

A mala foi neste momento entregue à reclamante que a levou consigo.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a firma reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 18 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

---

Processo nº 3172/2016

### **Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

(perito)

**Testemunha da reclamante**

Nome: ----

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

O julgamento foi interrompido para solicitar a nomeação de um perito que procedesse ao exame directo da mala objecto de reclamação (mala em pele azul turquesa), no sentido de informar a causa das irregularidades que a mesma apresenta.

**Peritagem:**

A senhora perita deu inicio à peritagem, tendo por ela sido dito o seguinte:  
- a mala está desbotada.

- este tipo de artigo é composto por pele e tecido e por isso tem que ser pedida autorização ao cliente para fazer a limpeza, uma vez que a pele é pintada e no processo de limpeza a cor desbota e emigra para o tecido.

- diz a senhora perita que isso aconteceu, porquanto está no processo um documento assinado pela reclamante, a dar autorização para a limpeza.

**Prova Testemunhal:**

Seguidamente foi ouvida uma testemunha (---), apresentada pela reclamante.

- Diz que foi ela que levou a mala à lavandaria para limpar, porque a sua amiga (reclamante) estava a trabalhar.

- A amiga foi levantar a mala.

- Da reclamação diz que não sabe mais nada.

Entre a última sessão de julgamento realizada em 23/11/16 e hoje, a reclamada juntou ao processo um documento emitido pela empresa que fez o trabalho ("-----" de ---), do qual foi entregue cópia à reclamante e à senhora perita. Neste documento, datado de 7/10/2015, a reclamante autoriza a lavagem da mala, assumindo a responsabilidade pelo resultado da limpeza.

A reclamante foi ouvida e diz que reconhece que a assinatura é a sua mas sustenta que a data do documento é 7/10/2015 ou seja alguns dias depois da entrega da mala em 30/09/2015, mas não se recorda de ter subscrito o documento e por isso pretende ver o original.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à firma "----" de ---e que a título devolutivo envie a este Tribunal o original do documento assinado pela reclamante, para verificarmos se é ou não a sua assinatura. Desde já se informa que a verificar-se que é a assinatura da reclamante, a responsabilidade da reclamada está afastada. Oportunamente será designada nova data para continuação do julgamento, sem necessidade da presença da senhora perita.

---

Centro de Arbitragem, 21 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 3172/2016

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o julgamento foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Foi apreciada a reclamação e dada a palavra às partes e seus representantes para intervirem.

A reclamante e o seu representante (Dr. ----, advogado Estagiário) sugeriram um acordo que o representante da reclamada não aceitou, sustentando que a limpeza levada a efeito à mala, em pele e de cor azul claro, foi regularmente efectuada.

Considerando que se trata de uma questão técnica e se impõe saber se a limpeza foi regularmente efectuada, sugeriu-se às partes a realização de uma peritagem à mala objecto de reclamação, o que foi aceite por ambas as partes.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à União de Associações do Comércio e Serviços, a nomeação de um perito em limpeza de malas em pele que deverá proceder ao exame directo da mala objecto de reclamação e informar a causa das irregularidades que a mesma apresenta.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo a mala ser presente a Tribunal para permitir a realização da peritagem.

---

Centro de Arbitragem, 23 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)