

Processo nº 4067/2016

RESUMO:

A reclamação tem por base um contrato de prestação de serviços para limpeza de três pares de calças. Após a limpeza, o reclamante entendeu que um dos pares de calças tinha uma mancha resultante dum processo de limpeza irregular, pelo que apresentou reclamação e solicitou uma indemnização com base no valor de aquisição das calças, no montante de €47,25. Tendo em conta a matéria em apreço, foi solicitada uma peritagem da qual resultou que a limpeza foi correcta e não há qualquer erro da lavandaria no processo de limpeza.

Face ao resultado da peritagem, a reclamação foi julgada improcedente e a reclamada absolvida do pedido.

TÓPICOS

Produto/serviço: Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

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 de aquisição das calças, no montante de € 47,25.

Sentença nº 17/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

O julgamento foi interrompido com vista à realização de uma peritagem às calças objecto de reclamação.

Reiniciado o Julgamento, as calças foram colocadas sobre a mesa, tendo a senhora perita procedido a uma cuidado exame das mesmas e emitido o seguinte parecer:

- As calças têm uma etiqueta que permite a limpeza com água ou a seco.
- Na operação de limpeza, não houve qualquer irregularidade, as calças não estão deformadas, nem danificadas.
- Quanto à mancha que o reclamante indica, não pode ter sido feita na lavandaria, se fosse seria uma auréola e estaria também na parte de dentro do tecido, o que não é o caso.
- Nota-se uma mancha mas esta tem origem numa nódoa pré-existente à limpeza.
- Estamos perante uma situação em que a mancha terá sido originada pela nódoa já existente e não pelo processo de limpeza.
- A limpeza foi correcta, não há qualquer erro da lavandaria no processo de limpeza.

Foi dada a palavra ao reclamante, que não concorda com o parecer emitido pela senhora perita.

Dada a palavra ao representante da reclamada, que disse nada ter a acrescentar.

Do parecer claro e inequívoco da senhora perita, resulta que a mancha não resulta do processo de limpeza e que este foi o adequado, pelo que a reclamação não pode proceder.

DECISÃO:

Nestes termos, tendo em conta o parecer claro e inequívoco emitido pela senhora perita, 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, 25 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Testemunha do reclamante

Nome: ---

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível. foi ouvida a testemunha (---) apresentada pelo reclamante.

Prova testemunhal:

Tendo-lhe sido perguntado o que sabe acerca das calças objecto de reclamação, respondeu que sabe que as calças cor-de-rosa estavam novas, foram estreadas e ficaram com uma nódoazinha e por isso foram para a lavandaria. Perguntado porque, embora sendo três pares de calças, só se lembra das calças cor-de-rosa, respondeu que fixou estas porque são de uma cor feia. Viu as calças quando vieram da lavandaria e depois de terem sido limpas a segunda vez.

Inquirida sobre já tinha visto as calças antes e se tinham nódoas, respondeu que foi a um almoço com o reclamante que tinha as calças cor-de-rosa vestidas mas não sabe se as calças tinham nódoas. Foi no almoço que as calças ficaram com a nódoa e depois foram para limpar.

Foi dada a palavra ao reclamante e ao seu mandatário (--advogado estagiário). O reclamante sustentou que quando entregou as calças para limpar não tinham a mancha que hoje têm.

As partes foram informadas de que tratando-se de uma questão técnica é necessário que as calças sejam submetidas a uma peritagem, no sentido de se apurar a razão da mancha que as mesmas apresentam, o que foi aceite por ambas.

Foram ainda esclarecidas as partes que, em princípio, o Tribunal decidirá em conformidade com o parecer do perito.

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 examinar as calças objecto de reclamação e informar se a limpeza efectuada foi a adequada e qual a causa da mancha que as mesmas apresentam.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo as calças ser apresentadas nessa data para permitir a realização da peritagem.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 28 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)