

Processo nº 2839/2016

RESUMO:

A reclamação versa sobre um contrato de prestação de serviços para limpeza de uns cortinados.

O reclamante, entendendo que o serviço não foi bem executado, apresentou reclamação e solicitou a execução de novos cortinados idênticos aos inutilizados, ou pagamento de indemnização com base no valor de aquisição dos mesmos (€954,40), bem como devolução do valor pago pelo serviço de limpeza (€88,80).

Foi solicitada a intervenção de um perito e, após peritagem aos cortinados, foi o julgamento interrompido para se proceder à correcção das irregularidades dos cortinados. Posteriormente as partes chegaram a acordo, tendo sido julgada extinta a instância por inutilidade superveniente da lide nos termos dos art.º 277º alínea e) do Código de Processo Civil.

TÓPICOS

Produto/serviço: Limpeza

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: : Artigos 1154º e ss Código Civil

Pedido do Consumidor: Execução de novos cortinados idênticos aos inutilizados, ou pagamento de indemnização com base no valor de aquisição dos mesmos (€954,40), bem como devolução do valor pago pelo serviço de limpeza (€88,80).

Sentença nº 19/2017

FUNDAMENTAÇÃO:

O julgamento foi interrompido em 19 de outubro para ser solicitada uma peritagem aos cortinados objecto de reclamação.

Em 30 de novembro, realizada a peritagem, o julgamento foi interrompido para se proceder à correcção das irregularidades dos cortinados.

Entre a data da última interrupção e a presente data, as partes chegaram a acordo, tendo o reclamante enviado ao Tribunal um mail, no qual comunica que a reclamada lhe propôs um acordo sobre o diferendo que mantinham sobre os cortinados que ele aceitou.

DECISÃO:

Nestes termos, em face do exposto e tendo em consideração que o reclamante declara que a questão objecto de reclamação está resolvida, julga-se extinta a instância por inutilidade superveniente da lide nos termos dos art.º 277º alínea e)

Sem custas.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 25 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 2839/2016

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

O julgamento foi interrompido em 19/10/2016 para que a reclamada, no prazo de vinte dias, providenciasse a reparação dos cortinados objecto de reclamação. Ficou assente que os mesmos teriam de ser examinados por um perito em limpeza de têxteis.

Hoje, 30/11/2016, na presença das partes, a senhora perita procedeu à análise cuidada dos cortinados objecto de reclamação e deu o seguinte parecer.

- os cortinados não estão inutilizados, apesar da lavandaria os ter lavado em vez de limpar a seco. Se tivessem sido limpos a seco não encolheriam.
- o mais adequado é fazer a reparação na parte de cima dos cortinados, para não ficar marcado.

- se não for possível rectificar, terão que ser feitos uns cortinados novos.

Em face do parecer da senhora perita, verifica-se que os cortinados podem reparados pela parte de cima sem se notarem os vincos e de modo a ficarem com a altura que tinham antes de serem lavados.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e, face ao parecer da senhora perita, determina-se o seguinte:

- a representante da reclamada levará os cortinados à loja onde foram adquiridos (Loja ---).
- na loja, a pessoa encarregada da confecção verificará se os cortinados poderão ser rectificadados nos moldes agora indicados pela senhora perita (na parte de cima), de modo a ficarem em condições de serem expostos.
- na hipótese dos cortinados poderem ser reparados, a senhora encarregada da confecção entrará em contacto com reclamante para combinar a deslocação a casa deste e verificar qual a altura regular dos cortinados e a medida da rectificação a fazer.
- para a realização das tarefas acima mencionadas, fixa-se o prazo de vinte dias.

A representante da reclamada deverá ser informada do dia e hora da deslocação da pessoa encarregada da confecção a casa do reclamante para, querendo, estar presente.

Oportunamente será designada data para a continuação de julgamento.

Centro de Arbitragem, 30 de Novembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 2839/2016

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 às partes e seus representantes para intervirem.

Pela representante da reclamada foi assumido que efectivamente se enganaram no processo de limpeza e, em vez de limpar a seco, lavaram os cortinados.

Após a limpeza, foi-lhe dito pelo reclamante que os cortinados tinham encolhido, tendo este também manifestado a sua discordância no sentido da altura ser rectificada através da bainha.

Face à posição do reclamante, a reclamada entendeu proceder à rectificação dos cortinados pela parte superior mas só em relação a um cortinado, uma vez que não sabiam se iam conseguir fazer bem a reparação.

Atendendo a que de harmonia com o disposto no art. 4º, designadamente no nº 1 do Decreto-Lei 67/2003 de 8 de abril, com a redacção do Decreto-Lei 84/2008 de 21 de maio, os direitos do consumidor estão hierarquizados do seguinte modo: reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, há antes de mais que tentar a reparação dos cortinados.

Assim, primeiramente há que verificar se é possível reparar os cortinados objecto de reclamação de modo a ficarem esteticamente bem. Para esse efeito, a representante da reclamada terá que se deslocar à loja que vendeu cortinados para aí verificarem se os mesmos podem ser reparados de forma eficaz, em moldes de ficarem sem qualquer irregularidade após a reparação.

Para mostrar a forma como os cortinados caem mal após a limpeza, o reclamante entregou uma fotografia dos cortinados colocados, à reclamada para que esta possa mostrar na loja.

DESPACHO:

Nestes termos, em face da situação exposta, 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 têxteis, que deverá examinar o cortinado objeto de reclamação e informar se as irregularidades apontadas na reclamação foram eliminadas ou se ainda persistem.

A reclamada tem o prazo de vinte dias para se dirigir à loja e mandar proceder à reparação dos cortinados, caso a mesma seja eficaz.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo os cortinados serem presentes a Tribunal para permitir a realização da peritagem.

Centro de Arbitragem, 19 de Outubro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)