

Processo nº 4048/2016

RESUMO:

A questão da presente reclamação tem por objecto a limpeza de um vestido de cerimónia que a reclamante entregou na reclamada para limpeza a seco. Após a limpeza, a reclamante verificou que as almofadas do corpete do vestido se encontravam completamente deformadas, reclamou e solicitou a entrega de um vestido igual ou o pagamento de uma indemnização com base no custo de aquisição do tecido e de confecção do vestido. Tendo em conta a natureza do conflito, foi solicitada uma peritagem, tendo da mesma resultado que a irregularidade que o vestido apresenta restringe-se apenas às almofadas que, efectivamente, se mostram deformadas, pelo se julga a a reclamação parcialmente procedente.

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços gerais de consumidores / 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 custo de aquisição do tecido e de confecção do vestido.

Sentença nº 55/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

O Julgamento foi interrompido para que se solicitasse um perito, no sentido de se apurar se a limpeza efectuada pela reclamada foi a adequada ou não.

Reiniciado o Julgamento a Sra. Perita deu início à peritagem do vestido objecto de reclamação, tendo por ela sido dado o seguinte parecer:

- *O vestido encontra-se dentro dos padrões normais, não está deformado e a sua textura está uniforme;*
- *A limpeza foi a correcta. No entanto, o vestido tem um corpete onde existe um encaixe composto por almofadas que estão deformadas;*
- *É do conhecimento técnico que com a acção mecânica este tipo de material se vai deformando. É preciso salvaguardar no acto da recepção que o cliente é devidamente informado. Pelo que pude ler, não foi o caso;*
- *Entendo que a lavandaria deve proceder à reposição das almofadas.*

Foi pedida a palavra pelo representante da reclamada que lhe foi concedida e no uso dela por ele foram solicitadas explicações à Sra. Perita sobre qual o tipo de limpeza que seria mais adequado ao objecto da reclamação, tendo em conta o tecido em que está confeccionado. Pela senhora perita foi respondido que o tecido permite a limpeza a seco ou por lavagem, a limpeza efectuada foi a correcta.

Foi dada a palavra à reclamante que esclareceu que de qualquer forma o vestido foi limpo duas vezes, tendo o representante da reclamada informado que foi limpo a seco e com lavagem a água.

Conforme resulta do parecer da senhora perita, a irregularidade que o vestido apresenta restringe-se apenas às almofadas que efectivamente, se mostram deformadas, que podem e devem ser substituídas por outras com material idêntico.

O representante da reclamada leva consigo o vestido para mandar proceder à reparação em conformidade com o parecer da senhora perita.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência deverá a firma reclamada substituir as almofadas por umas novas (produto novo), no prazo de 30 dias, sem encargos para a reclamante.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 16 de Março de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

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

Foi junta ao processo Contestação pela reclamada, da qual foi entregue cópia à reclamante, dando-se a mesma por reproduzida.

A reclamante sustenta que o vestido se mostra deformado em consequência da limpeza.

O representante da reclamada diz que, conforme consta da Contestação, a limpeza levada a efeito no vestido foi a adequada e que o vestido não tem qualquer defeito.

As partes foram informadas de que tratando-se de uma questão técnica é necessário que o vestido seja submetido a uma peritagem, no sentido de se apurar se a limpeza foi bem executada e a causa das eventuais irregularidades que o vestido apresenta.

Foram ainda esclarecidas as partes que, em princípio, o Tribunal decidirá em conformidade com o parecer do perito, tendo ambas aceite a peritagem.

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 directamente o vestido objecto de reclamação e informar se a limpeza efectuada foi a adequada e quais as causas das irregularidades que o mesmo apresenta.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo o vestido ser apresentado para ser objecto de peritagem.

Centro de Arbitragem, 11 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)