

Processo nº 3130/2017

---

**TÓPICOS**

**Produto/Serviço:** Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Artigos 1185.º, 1186.º e 1187.º do Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Indemnização com base no valor e data de aquisição do bem (€160,00 - doc. a juntar), por inutilização do mesmo.

---

**Sentença nº 244/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento o casaco, objecto da reclamação, foi analisado pela Sra. Perita tendo por ela sido dito:

" Quanto à parte da reclamação do casaco ter encolhido não é possível saber se o mesmo encolheu ou não, pelo que não procede a reclamação nessa parte.

Quanto ao forro está machado pelas seguintes razões:

- Os casaco de pele no processo de limpeza largam cor da própria pele e da hidratação da mesma, que se agarra no forro, sendo ele claro há duas hipóteses: ou o cliente é avisado ou tem de ser limpo em separado.
- As peles têm de ser limpas por uma especialista de peles por ter de ser limpo o forro separado da pele, pois a pele é limpa de maneira diferente do tecido.

É possível recuperar o casaco tendo que se desmontar a pele do forro para reparação."

A solução do conflito no entender da Sra. Perita passa por 2 soluções:

1. A reclamada leva o casaco tira o forro e lava-o à partes;
2. Como o forro de qualquer modo não tem a cor inicial a reclamada colocará um forro novo, tendo a reclamante ir à loja e escolher através de amostras a cor ou ela mesma leva uma amostra da cor que pretende à reclamada.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se o conflito resolvido nos termos supra referidos e deverá a reclamante no prazo de 15 dias deslocar-se à loja para encetar as devidas diligências.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 15 de Novembro de 2017

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)