

Processo nº 562/2020

---

**TÓPICOS**

**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 de aquisição do casaco (€100,00) ou de características idênticas ao bem adquirido.

---

**Sentença nº 155/20**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

(Perita)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes a reclamante, a ilustre mandatária da reclamada e a senhora perita.

Analisado pela senhora perita o casaco objecto de reclamação, por ele foi dito que *o mesmo se mostra completamente inutilizado*.

Foi dada a palavra à reclamante assim como à mandatária da reclamada, nada tendo as mesmas a acrescentar ao que foi dito pela senhora perita.

### FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) Em 27.11.2010, a reclamante entregou no estabelecimento do reclamado, sita na Av. João XXI, em Lisboa, um casaco preto de penas, de senhora, com gola e capuz em pêlo, para limpeza e impermeabilização, tendo pago de imediato
- 2) Em 29.11.2019, a reclamante, ao proceder ao levantamento do bem no estabelecimento da reclamada, verificou que o mesmo se encontrava danificado, apresentando o tecido vários tons de preto, o pêlo do capuz e da gola estragado, nas costas do casaco as penas formavam "trombos" no seu interior e as mangas estavam curtas, parecendo que o casaco tinha encolhido, pelo que de imediato denunciou a situação junto da colaboradora do reclamado, solicitando a resolução da situação, deixando o casaco na lavandaria.
- 3) Em 02.12.2019, a reclamante dirigiu-se novamente à lavandaria para resolução da situação, tendo a colaboradora declinado qualquer responsabilidade pelos danos provocados casaco.
- 4) Nessa mesma data, a reclamante solicitou falar com o responsável da lavandaria e por se encontrar ausente e incontactável, a reclamante apresentou reclamação.
- 5) Em 15.01.2020, face ausência de resposta da reclamada, a reclamante dirigiu-se à lavandaria reiterando o pedido de resolução da situação, tendo a colaboradora da lavandaria declinado qualquer responsabilidade ou negligência sobre os factos reclamados pela reclamante, pelo que o conflito se manteve sem resolução.
- 6) O casaco foi adquirido na Alemanha, não havendo prova nem da data da aquisição nem do seu custo de € 100,00, afirmando pela reclamante.

**FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:**

Tendo em consideração o parecer da senhora perita que é determinante ao dizer que o casaco está completamente inutilizado, e considerando que o mesmo foi adquirido em 2017, ou seja há cerca de 3 anos, e que a reclamante não fez qualquer prova do valor do casaco no momento em que o entregou para limpeza, não obstante diga que o mesmo lhe custou €100,00, dado o tempo decorrido até agora, atribui-se-lhe uma desvalorização de 50% fixando-se a indemnização correspondente ao eventual valor do casaco à data em que foi danificado, em €50,00 .

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada, a indemnizar a reclamante no valor de €50,00.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 30 de Setembro de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

**Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente, por vídeo conferência a reclamante e presencialmente o representante da reclamada.

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Foi analisada a reclamação cujo objeto é um casaco de senhora preto de penas, que foi submetido a uma limpeza e impermeabilização e que na opinião da reclamante, o trabalho não terá sido executado de forma regular.

Atendendo a que, a haver irregularidade na limpeza, trata-se de uma questão de natureza técnica para a qual o Juiz deste Tribunal não tem preparação, sugeriu-se às partes a designação de um perito para proceder ao exame do casaco e dar o seu parecer quanto à limpeza e aos eventuais danos que hipoteticamente poderão ter sido causados.

Ambas as partes aceitaram a peritagem.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em limpeza de roupas, para proceder à análise do casaco e dar o seu parecer quanto à eventual irregularidade da limpeza e ao possível dano que possa ter resultado de uma limpeza menos adequada.

Interrompe-se o Julgamento a continuar oportunamente.

---

Centro de Arbitragem, 2 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

