

Processo nº 505/2020

TÓPICOS

Serviço: Limpeza

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Pedido do Consumidor: Indemnização com base no valor de aquisição do casaco (€50,00) ou de características idênticas ao bem adquirido.

Sentença nº 177/20

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente a representante da reclamada e a senhora perita e através de vídeo conferência a reclamante.

Analisado o casaco pela senhora perita por ela foi dito que *a limpeza foi a correcta.*

O casaco está uniforme e está dentro dos padrões normais para a peça em questão. O que está em questão são umas manchas esbranquiçadas na parte de baixo do casaco junto à bainha, sendo a parte que quando nos sentamos sofre um maior desgaste. Poderá não ter sido visível aquando da recepção e tendo as mesmas sobressaído após a limpeza ficando as manchas mais visíveis, questão a que a lavandaria é alheia.

Foi dada a palavra à reclamante que dela usou para dizer que o casaco não estava muito sujo, e foi dada a palavra à representante da reclamada que diz nada ter a acrescentar ao parecer da senhora perita.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Tendo em consideração a reclamação, os documentos juntos e o parecer da senhora perita que se encontra transcrito, dão-se como provados os seguintes factos:

- 1) No acto da entrega do casaco, a colaboradora da reclamada verificou o mesmo não tendo sido detectadas quaisquer nódoas ou desconformidades a registar no recibo de entrega.
- 2) Em 30.12.2019, a reclamante, ao proceder ao levantamento do casaco no estabelecimento da reclamada, verificou que o mesmo se encontrava danificado, apresentando "manchas mais claras" com alteração na cor na parte de trás do mesmo, pelo que de imediato denunciou a situação junto da colaboradora do reclamado, solicitando a resolução da situação, deixando o casaco na lavandaria.
- 3) Em 02.01.2020, a reclamante dirigiu-se novamente à lavandaria para resolução da situação, tendo a colaboradora declinado qualquer responsabilidade pelos danos provocados casaco, dado que o mesmo já tinha sido entregue com as manchas e que a colega se esquecera de registar no talão, pelo que a reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da reclamada.
- 4) Ainda durante o mês de Janeiro, face ausência de resposta da reclamada, a reclamante dirigiu-se à lavandaria reiterando o pedido de resolução da situação, ao qual a colaborada da lavandaria declinou mais uma vez qualquer responsabilidade ou negligência sobre os factos reclamados pela reclamante, tendo a reclamada apresentado novamente reclamação, pelo que o conflito se manteve sem resolução.
- 5) Apesar da reclamante já não ter na sua posse o talão de compra, o casaco foi adquirido em Novembro de 2019, na loja, em Alverca, tendo a reclamante pago o valor de €50,00.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Da análise da matéria dada como assente em conjugação com o parecer da senhora perita resulta de forma clara e inequívoca que, a lavandaria não é responsável pelas eventuais irregularidades que a reclamante refere na sua reclamação.

De resto, é do conhecimento geral, que quando alguém submete uma peça de roupa a limpeza é porque a mesma não está lavada, caso contrário não a submeteria a limpeza.

Resulta também do parecer da senhora perita, que uma grande parte das vezes porque a peça não está limpa, não são visíveis as nódoas ou outras mazelas que as peças de roupa apresentam e sendo assim, não há uma obrigatoriedade pela parte da funcionária da lavandaria que recebe a peça de roupa, assinalar no recibo que emite e que entrega ao cliente, eventuais nódoas que a peça possa ter e que só serão visíveis após a limpeza ou seja, após ser tirada a sujidade da peça de roupa.

DECISÃO:

Nestes termos, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 21 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamada)

Iniciado o Julgamento, encontra-se presente a representante da reclamada.

A reclamante não se encontra presente tendo alegado impossibilidade física.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em consideração que o objecto de reclamação, consiste no facto da reclamante sustentar que a limpeza efectuada ao “kispo” não foi a regular, torna-se necessário que o “kispo”, objecto de reclamação, seja analisado por um perito especializado em limpezas efectuadas por lavandarias.

Assim, interrompe-se o julgamento e ordena-se que se solicite à UACS, a designação de um perito especializado nesta matéria a fim de analisar o “kispo” e dar o seu parecer.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para continuar oportunamente.

Centro de Arbitragem, 22 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)