

Processo nº 117/2020

TÓPICOS

Serviço: Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

Tipo de problema: Qualidade dos bens e dos serviços

Direito aplicável: DL 67/2003, de 8 de Abril

Pedido do Consumidor: Indemnização pela inutilização do bem na sequência da operação de limpeza a seco, com base no valor de aquisição dos cortinados de seda selvagem, no montante de €3.000,00.

Sentença nº 183/20

PRESENTES:

(reclamante no processo, representada por Advogado)

(reclamada-Advogada)

(Perita)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes o ilustre mandatário da reclamante, a representante da reclamada e a sua ilustre mandatária, assim como a senhora perita. Não se encontra presente a reclamante.

Foi apresentada contestação por parte da mandatária da reclamada, cujo duplicado foi entregue ao mandatário da reclamante.

Analisados os cortinados objecto de reclamação, pela senhora perita foi dito que: “*tratam-se de cortinados de seda selvagem muito fragilizados.*

Estes artigos sofrem muita alteração e desgaste pela exposição a que estão sujeitos, tanto da luz como da humidade, e aqui deve ser acentuada, tendo em conta a descoloração que existe no interior. Tratando-se de uma fibra proteica cujos filamentos não são seguidos devido ao desgaste,

torna-se frágil, separando o filamento quando submetido à acção mecânica de limpeza, situação esta que é alheia à lavandaria quando procede à limpeza. Este tipo de sedas só permite limpeza a seco, que foi o modo como a lavandaria procedeu. Também temos que ter em conta que se trata de um artigo adquirido em 2003, pelo que a sua exposição foi longa, o que faz com que o seu desgaste seja mais acentuado”.

Pelo mandatário da reclamante foi questionado à senhora perita, se as irregularidades são visíveis no momento da entrega da peça para limpeza, ao que respondeu que: *“Não. O que é visível no acto da recepção, é a alteração da cor que a peça apresenta quando entregue para limpeza”.*

Foi perguntado ainda à senhora perita se a lavandaria poderia prever o que aconteceu ao cortinado, ao que a mesma respondeu que *“não”.*

Dada a palavra à mandatária da reclamada por ela foi dito que não deseja esclarecimentos adicionais por parte da senhora perita.

FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Da análise da reclamação, conjugada com os documentos juntos, com a contestação da reclamada e o relatório da peritagem, dão-se como provados os seguintes factos

- 1) Em 31/07/2019, a reclamante entregou no estabelecimento da reclamada, em Telheiras, um par de cortinados de seda selvagem, para limpeza a seco, tendo pago o montante de €60,00.
- 2) Em Agosto de 2019, a reclamante dirigiu-se à lavandaria reclamada para proceder ao levantamento dos cortinados e verificou que os mesmos se apresentavam rasgados, tendo recusado proceder ao seu levantamento, dado que após o processo de limpeza ficaram danificados e inutilizados.
- 3) Em Setembro de 2019, na sequência da reclamação apresentada pela reclamante no Livro de Reclamações a reclamante recebeu uma carta da empresa reclamada informando que *“os cortinados, (...), são peças que por estarem muito expostas à luz, natural ou artificial, directa ou indirecta, e à humidade, são muito susceptíveis a alterar a cor original, bem como fragilizar os tecidos (o facto de os cortinados correrem o risco de abrir após a limpeza, não pode ser registado como certo, pelo que nunca poderemos registar nas reservas), (...) pelo que não podemos considerar a lavandaria responsável por mau tratamento”.*

- 4) Em 05/10/2019, a reclamante enviou e-mail à empresa reclamada, reiterando a reclamação apresentada e solicitando indemnização com base no valor de aquisição dos cortinados, no montante de €3.000,00.
- 5) Em 29/10/2019, a empresa reclamada enviou um e-mail à reclamante informando recusar o pagamento da indemnização no valor pretendido (€3.000,00), reiterando os esclarecimentos prestados na carta enviada em Setembro de 2019, mantendo-se o conflito sem resolução.
- 6) O bem objecto da reclamação encontra-se na posse da empresa reclamada e foi adquirido pela reclamante em 2003.
- 7) Dá-se como reproduzido o relatório da peritagem.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Tendo em consideração que os cortinados objecto de reclamação foram adquiridos em 2003, e que desde então decorreram 17 anos, os mesmos manifestam, como resulta do parecer da senhora perita, uma descoloração proveniente da luz solar e do seu uso de 17 anos, e considerando ainda que a limpeza efectuada foi de harmonia com as regras impostas a qualquer lavandaria que funcione no mercado, tendo em conta a clareza inequívoca do parecer da senhora perita, elemento essencial para a verificação do serviço prestado à reclamante, a reclamação improcede.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente, por não provada, a reclamação e, em consequência, absolve-se a firma reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 28 de Outubro de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada-Advogada)

Iniciado o Julgamento, encontram-se presente a reclamante, a representante da reclamada e sua ilustre mandatária.

Foi tentado o acordo, que não foi possível.

FUNDAMENTAÇÃO:

Dado tratar-se de uma reclamação relativa a eventuais danos causados nos cortinados submetidos a limpeza, e tendo-se em conta que, a existirem danos, eles terão de ser apreciados por alguém habilitado em questões de limpeza. O Tribunal alertou as partes, de que a solução do conflito passará pela apreciação e parecer de um perito especializado em limpezas, designadamente de cortinados, tendo ambas as partes concordado com a designação de um perito para esse efeito.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em limpeza de cortinados.

Oportunamente designar-se-á nova data para continuação do Julgamento.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)