



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2459 /2021**

## **TÓPICOS**

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

**Tipo de problema:** Defeituoso, causou prejuízo

**Direito aplicável:** Lei 24/96, de 31 de Julho

**Pedido do Consumidor:** Indemnização com base no valor de um casaco "vintage" com características idênticas (€394,00) ao carpel danificado, acrescido do valor pago (€11,60) pela prestação de serviço.

---

## **SENTENÇA Nº 141 /2022**

---

### **PRESENTES:**

(reclamantes no processo)  
(reclamada representada pela gerente)  
(Perita)

### **RELATÓRIO:**

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

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Foi colocado sobre a mesa o casaco objecto de reclamação tendo a senhora perita procedido à análise do mesmo e tendo dito o seguinte:

Não é visível qualquer rasgão nem que tenha existido que tenha sido cosido. Trata-se de uma fibra já com algum desgaste tendo em conta que é uma peça com mais de 30 anos.

A limpeza foi a adequada tendo em conta a composição do tecido.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Sendo assim a lavandaria procedeu em conformidade com a etiqueta e com a composição do tecido.

O reclamante pediu esclarecimentos à senhora perita sobre a cor, tendo adiantado que o casaco tinha a cor amarelo torrado e agora apresenta uma cor diferente.

A senhora perita esclareceu que, tratando-se de um veludo cristal o simples amachucar do tecido altera completamente a cor pelo que é normal que uma peça com mais de 30 anos tenha com a limpeza a cor sido alterada.

### **DECISÃO:**

Tendo em consideração o parecer da senhora perita que se mostra inequívoco e que o casaco não apresenta qualquer rasgão nem vestígios do mesmo, julga-se improcedente a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Notifique-se

Centro de Arbitragem, 11 de Maio de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## Interrupção de Julgamento

---

### PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada representada pela gerente)

---

### RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontram-se presentes pessoalmente a reclamante e o representante legal da reclamada.

Foi tentado o acordo que não foi possível uma vez que a reclamação incide sobre os botões do casaco e o representante da reclamada dizer que a limpeza que foi efetuada no casaco não danificou os botões do mesmo e se eles eventualmente têm riscos é porque já os tinham quando foi entregue na lavandaria para se efetuar a limpeza.

### FUNDAMENTAÇÃO:

O casaco foi adquirido em 12/08/2017 tendo por isso, cerca de 5 anos à data de hoje.

A reclamante, solicita uma indemnização com base no valor de €484,30, sendo certo que o casaco lhe custou em novo, €549,00.

Assim, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicita à UACS a designação de um perito especializado em limpezas de roupa, para verificar se os botões terão sido danificados com a limpeza ou se eventualmente, já estariam como se apresentam no momento em que o casaco foi entregue na lavandaria.

---



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

### **DECISÃO:**

Assim, interrompe-se o Julgamento a continuar oportunamente.

Sem custas.

Notifique-se

Lisboa, 13 de Abril de 2022  
O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)