



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 3222 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Pedido do Consumidor: Indemnização com base no valor de aquisição do vestido (€145,00), acrescido do valor pago (€7,20) pela prestação de serviços de limpeza.

SENTENÇA Nº 1 / 2024

PRESENTES:

Reclamante

Reclamada

Perita

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, encontra-se presencialmente a reclamante, a legal representante da reclamada e a senhora perita.

Após análise efetuada pela senhora perita ao vestido, objeto de reclamação, pela mesma foi dito que *trata-se de um vestido preto e branco onde é visível que a cor preta migrou para o branco, deixando assim o vestido manchado. Esta situação acontece quando estas fibras entram em contato com água. Estas fibras, têm de ser limpas na limpeza a seco, no entanto, estamos perante uma etiqueta com as instruções de limpeza colocadas pelo fabricante, que permite limpeza a seco, e água. Neste caso, a peça foi limpa na água. Estamos perante uma situação em que temos de ter em conta, o que a cliente tratou com a lavandaria.*

Na falta de instruções dada pela reclamante à reclamada, o vestido foi limpo em primeiro lugar a seco.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Tendo o vestido manchado com a limpeza a seco, procedeu-se de seguida com água, mas, a limpeza com água não trouxe de novo a cor inicial do vestido, tendo-se mantido o vestido com a alteração de cor.

Da análise do que fica dito resulta que, o que foi ordenado foi a limpeza a seco e feita esta, verificou-se que a cor foi alterada.

Ora, o facto de em momento posterior se ter procedido à lavagem e resultando daí que, a cor do vestido já não resultou a ser branca, a culpa da alteração da cor é imputável obviamente à reclamada, uma vez que, não resultou em benefício da reclamante a limpeza a húmido em momento posterior

Nestes termos, a reclamada é obviamente responsável pelo facto da cor do vestido se ter alterado e, não ter sido possível que a cor resultasse a ser branco como era antes da limpeza. Não obstante na etiqueta, se fosse permitido os dois tipos de limpeza, a verdade é que a irregularidade resultou da limpeza a seco o que já não foi reparado no momento posterior pela limpeza a húmido.

Assim, embora a reclamante não tenha ordenado a lavagem do vestido com água isso seria irrelevante uma vez que, a irregularidade resultou logo da limpeza a seco.

Assim, como é bom de ver, e resulta do parecer da senhora perita, a alteração da cor ocorreu logo na primeira limpeza, a seco, que foi feita ao vestido.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



DECISÃO:

Assim, sem necessidade de mais alongadas considerações, julga-se procedente a reclamação e em consequência condena-se a reclamada a restituir à reclamante o valor do vestido em €100,00, ficando a reclamada com o vestido para aquilo que entender e querer, isto, tendo em conta que o vestido foi adquirido como resulta do nº 1 da reclamação, em Setembro de 2018, portanto quando a reclamação foi apresentada em Setembro de 2023, quando o vestido já tinha 5 anos de uso, e isto independentemente do uso que lhe foi dado pela reclamante.

Sem custas.
Notifique-se

Lisboa, 10 de Janeiro de 2024
O Juiz Árbitro

(Dr. José Gil Roque)