

**Processo nº 3989/2016**

---

**RESUMO**

A reclamante fez com a reclamada um contrato de prestação de serviço para limpeza de dois fatos de homem, um cinzento e outro azul, tendo pago antecipadamente a quantia de € 22,10, pelo serviço. Após a limpeza a reclamante considerou que esta não foi adequada e que, em consequência disso, os fatos ficaram danificados.

A reclamante solicitou uma indemnização com base no custo de aquisição dos fatos, no total de 239,98€, por entender que os mesmos se encontrarem inutilizados e reembolso do valo pago pelo serviço de limpeza, no montante de € 2210€.

Foi solicitada a peritagem, tendo da mesma resultado que a limpeza foi correctamente efectuada e que os fatos não estão inutilizados. Face ao parecer da senhora perita, a reclamação foi julgada improcedente.

---

**Produto/serviço:** Serviços gerais de consumidores / Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Qualidade dos bens e dos serviços

**Direito aplicável:** Artigos 1154º e ss Código Civil

**Pedido do Consumidor:** Indemnização com base no custo de aquisição dos fatos, no total de € 239,98, em virtude de os mesmos se encontrarem inutilizados e reembolso do valo pago pelo serviço de limpeza, no montante de € 22.10.

**Sentença nº 234/2016**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento a senhora deu início à peritagem, tendo por ela sido dito o seguinte:

- analisando os casacos, entende-se que a limpeza foi a correcta, os casacos não estão deformados. Se estivessem deformados seria mais visível nos casacos, uma vez que têm forro e entretela.  
- também não se vê alteração de cor ou qualquer defeito.

- analisando as calças, uma delas na zona do cinto tem uma alteração que é visível ou seja vemos um desgaste nas presilhas, sendo mais acentuado na parte de trás e junto ao fecho.  
- estas alterações não têm a ver com o processo de limpeza, são consequência do uso.

- o outro par de calças, tem a mesma alteração na zona da presilha, nota-se uma alteração na dobra da perna (atrás).  
- há que ter em conta a composição do tecido, viscose, fibra artificial à base de celulase que torna o tecido leve mas absorve a humidade e a transpiração fragilizando e alterando a fibra.  
- uma vez que o suor é ácido, oxida a fibra e desbota. Este facto só se vê após a limpeza.  
- fosse qual fosse a lavandaria a limpar os fatos, o resultado seria o mesmo. Se fosse erro da lavandaria, a alteração não seria só numa zona do fato mas nos dois fatos.

---

**DECISÃO:**

Nestes termos, em face do parecer da senhora perita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento dos autos.

Os fatos foram aqui entregues ao reclamante que o levou consigo.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 29 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

-----  
(Dr José Gil Jesus Roque)

Processo nº 3989/2016

### **Interrupção de Julgamento**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo)

(reclamada)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível.

Pela representante da reclamada foi apresentada Contestação que foi junta ao processo e da qual foi entregue cópia à reclamante.

Da Contestação consta que os fatos foram limpos de acordo com as características dos tecidos em causa, sendo requerida a realização de uma peritagem às peças reclamadas, a fim de averiguar se existem danos resultantes do processo de limpeza.

A reclamante reitera a sua posição de que a limpeza levada a efeito nos fatos não foi a adequada e que os fatos estão inutilizados.

Tendo em consideração que se trata de uma questão técnica, há que apurar se a limpeza foi bem ou mal executada, sugerindo-se a realização de uma peritagem, o que foi aceite pelas partes.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicita à União de Comércio e Serviços de Lisboa a nomeação de um perito em limpeza de vestuário que proceda a uma cuidada análise dos fatos objecto de reclamação e informe o Tribunal se a limpeza foi bem efectuada e qual a razão das irregularidades apontadas pela reclamante.

Oportunamente será designada nova data para a continuação de julgamento.

---

Centro de Arbitragem, 13 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)