

Processo nº 4105/2016

RESUMO

A questão da presente reclamação tem por objecto a limpeza de um tapete que a reclamante entregou na reclamada para limpar. Após a limpeza, a reclamante entendendo que o tapete ficou danificado em consequência da mesma, reclamou e pediu a devolução do tapete nas condições em que foi entregue ou a sua substituição por um com características idênticas,, e não sendo possível uma indemnização com base no seu valor (€199,00). Tendo em conta a natureza do conflito, foi solicitada uma peritagem, tendo da mesma resultado que a limpeza feita ao tapete foi a adequada e dela não resultaram danos visíveis, pelo se julga a reclamação improcedente por não provada.

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços gerais de consumidores

Tipo de problema: Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

Direito aplicável: Artigos 1154º e ss Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução do tapete nas condições em que foi entregue, sua substituição por um com características idênticas, ou indemnização com base no seu valor (€199,00) e data de aquisição.

Sentença nº 18/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

Reiniciado o Julgamento a senhora perita deu início à peritagem do tapete objecto de reclamação, tendo por ela sido dado o seguinte parecer:

- O tapete não está danificado;
- É um tapete de lã, com cola e borracha sintética no verso;
- Só há uma forma de limpeza que é com água, e foi com água que a limpeza foi efectuada;
- O tapete está bem restaurado, a limpeza foi bem efectuada.

De acordo com o parecer da senhora perita, a limpeza efectuada pela reclamada foi adequada e dela não resultou qualquer irregularidade para o tapete que seja visível neste momento, porquanto o restauro foi bem executado.

DECISÃO:

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

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 25 de Janeiro de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento estão presentes a reclamante e a ---- representante da -. Não se encontra qualquer representante da firma ---, Lda. Foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. Dada a palavra à representante da ----, por ela foi dito que não estão reunidos os requisitos para chegar a acordo, uma vez que a lavandaria entende que o trabalho de limpeza foi bem realizado, requerendo por isso que o tapete seja submetido a uma peritagem

Dada a palavra à reclamante e ao seu mandatário, --- (advogado estagiário), por eles foi dito nada ter a opor à realização da peritagem.

Tratando-se de uma questão técnica, é necessário que o tapete seja submetido a uma peritagem para se apurar a causa das irregularidades que o mesmo apresenta, pelo que se sugeriu às partes a presença de um perito para analisar o tapete o que foi aceite por ambas.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à União de Associações do Comércio e Serviços, a designação de um perito em limpeza de tapetes, para examinar o tapete objeto de reclamação e informar se a limpeza efetuada foi a adequada, bem como a razão das irregularidades que o mesmo apresenta.

Logo que seja nomeado o perito, será designada nova data para a continuação de julgamento, devendo o tapete ser presente a Tribunal para permitir a realização da peritagem.

Notifique-se.

Centro de Arbitragem, 28 de Dezembro de 2016

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)