

Processo nº 523/2017

RESUMO:

A reclamante entregou no estabelecimento da reclamada 5 pares de calças para limpeza, contudo, ao proceder ao levantamento das calças, a reclamante constatou que um dos pares se encontrava danificado, tendo apresentado reclamação.

Face à natureza técnica da questão, foi realizada uma peritagem, da qual resultou que a limpeza efectuada às calças foi a correcta, termos em que se julga improcedente por não provada a reclamação.

TÓPICOS

Produto/serviço: Serviços gerais de consumidores

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

Direito aplicável: Artigos 1185.º, 1186.º e 1187.º do Código Civil

Pedido do Consumidor: Devolução das calças nas mesmas condições em que se encontravam aquando da entrega para limpeza, ou indemnização com base no respectivo valor e data de aquisição (€108,00).

Sentença nº 98/2017

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

(Perito)

FUNDAMENTAÇÃO:

O Julgamento foi interrompido em 15/03/2017 para que fosse solicitado o parecer de um perito em matéria de limpeza de vestuário, no sentido deste informar a causa das irregularidades apontadas pela reclamante nas calças, objecto de reclamação que foram limpas pela reclamada.

Reiniciado o Julgamento, dá-se a palavra à Sra. Perita (---), que após análise às calças, objecto de reclamação, deu o seguinte parecer:

-Analisando as calças verifica-se que na etiqueta de limpeza está escrito que as mesmas podem ser limpas a seco ou através de lavagem (com água).

-O tecido é composto por algodão e elastano e não requer cuidados especiais na limpeza.

-É notória a alteração de cor que se deve ao uso e desgaste do tempo que a calça tem (2012), principalmente nas zonas de maior desgaste, como a zona dos joelhos, "entre pernas" e na bainha fundeira.

Dada a palavra à reclamante e à sua mandatária (---), foi colocada a questão à Sra perita sobre qual seria a explicação para aquele par de calças ter vindo danificado e os outros 4 pares não terem ficado danificados.

Dada a palavra à Sra Perita, esta explicou que existem alterações que são notadas e ficam mais acentuadas após o processo de lavagem/limpeza, porque antes da limpeza as irregularidades estão camufladas pela sujidade.

A Sra. Perita reforça que a acontecer um erro na limpeza, as calças iriam ficar com dano no interior também.

Após a Sra. perita ter terminado a peritagem, concluiu que as alterações que a calça apresenta não são consequência da lavagem/limpeza a seco mas sim do uso.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita e em fase de parecer da Sra Perita que é inequívoco e cristalino, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido e ordena-se o arquivamento do processo.

A reclamante leva consigo as calças.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 17 de Maio de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

FUNDAMENTAÇÃO:

Iniciado o Julgamento foi tentado o acordo, não tendo o mesmo sido possível. Foi ouvida a representante da reclamada e por ela foi dito que não assume qualquer responsabilidade pelas irregularidades enunciadas pela reclamante, salientando que as calças têm 5 anos, foram muito usadas e isso verifica-se pelas bainhas, pelas marcas de transpiração e pelos vincos que as calças apresentam. Acrescenta ainda que se as calças estivessem guardadas no roupeiro, sem terem sido usadas, não tinham estas marcas.

Foi dada a palavra ao ---, representante da reclamante que, relativamente à questão em apreço, interveio activamente.

Dada a palavra à reclamante, esta refere que antes da limpeza as calças não tinham essas manchas.

Tratando-se de uma questão de natureza técnica, sugeriu-se às partes a intervenção de um perito nomeado pela União de Comércio e Serviços de Lisboa, o que foi aceite por ambas.

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 para proceder a uma cuidada análise das calças objecto de reclamação e informar se a limpeza foi bem efectuada e qual a razão da irregularidade apontada pela reclamante.

Oportunamente será designada nova data para a continuação de julgamento.

Centro de Arbitragem, 15 de Março de 2017

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)