

**Processo nº 198/2018**

---

**TÓPICOS**

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

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

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

**Pedido do Consumidor:** Indemnização com base no valor de aquisição do tapete, no montante de € 338.52.

---

**Sentença nº 38/2017**

---

**PRESENTES:**

(reclamante no processo), representada pelo ---- (Advogado estagiário)

(reclamada)

(Perito)

---

**FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento estão presentes a ilustre mandatária da reclamada, a reclamante, o seu ilustre mandatário e a Sra. Perita, que procedeu à análise do tapete objeto de reclamação e proferiu o seu relatório nos seguintes termos.

- Este tapete é um tapete de sisal, cuja origem é uma fibra extraída da folha da planta e essa fibra é pouco resistente à humidade e às nódoas porque absorve as mesmas e pode dar origem ao bolor, que vai alterando a cor, que pode ser mais ou menos visível após a limpeza.
- Estamos perante um tapete com cerca de 12 anos e não se sabe dizer qual o estado em que se encontrava quando foi entregue para a limpeza.

- O processo de limpeza às vezes é difícil devido ao tapete ter uma borracha como base.
- Fica difícil provar se a mancha está relacionada com a nódoa que caiu ou se o processo de limpeza não foi a adequada.

Há que salientar que no relatório não se mostra provado que a lavandaria tenha danificado o tapete com a limpeza que efetuou, mas considerando que a lavandaria procedeu a uma segunda limpeza, este facto revela no entender da Sra. Perita que a lavandaria terá admitido que a limpeza inicial não terá sido a adequada.

Assim a Sra. Perita sugere que seja fixada uma indemnização.

Na fixação da indemnização, observamos que a carpete terá custado 338,52€ e que já tem 12 anos de uso tendo a reclamante todos os anos procedido a uma limpeza da mesma. Tendo em consideração que a carpete tem uma base de borracha, essa base vai-se danificando parcialmente com as sucessivas limpezas que vêm sendo efetuadas ao longo dos anos.

Para o cálculo do valor de indemnizar à que ter em consideração o uso dos 12 anos da carpete, pelo que se atribui uma desvalorização de 50%, tendo assim a carpete o valor aproximado de 190€ quando entregue para limpeza.

Atendendo que a Sra. Perita sugeriu uma indemnização de 25%, sobre o valor real da carpete, fixa-se a indemnização em 50€, não tendo em consideração o valor que a reclamante pagou pela limpeza, uma vez que não há prova nem resulta do relatório que a carpete tenha sido efetivamente danificada para o processo de limpeza.

---

### **DECISÃO:**

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se parcialmente procedente a reclamação e em consequência a firma reclamada deverá pagar à reclamante uma indemnização no montante de 50€.

Sem custas. Desta sentença ficam notificadas as partes.

---

Centro de Arbitragem, 14 de Fevereiro de 2018

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roq

## **Interrupção de Julgamento**

---

### **PRESENTES:**

(reclamante), representada pela --- (Advogada Estagiária)

(reclamada)

---

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Iniciado o Julgamento, o Tribunal foi informado de que foi enviada oportunamente contestação, possuindo a mandatária da reclamada cópia da mesma, tendo sido junto ao processo duplicado e entregue duplicado à representante da reclamante.

Seguidamente foi pedida a palavra pela representante da reclamante e por ela foi dito que a sua constituinte possui documentos cujo junção ao processo se requer.

A reclamante informou o Tribunal que não abriu a carpete na lavandaria devido à dimensão da mesma ser de 2 metros por 2 metros, tendo-o feito apenas em sua casa e de seguida ter reclamado junto da lavandaria.

Após a reclamação junto da lavandaria, a mesma aconselhou a reclamante a proceder a uma segunda limpeza, o que não resultou. Por isso requereu junção ao processo de duas cartas que recebeu da reclamada cujo conteúdo se dá por reproduzido.

Foi tentado o acordo não tendo o mesmo sido possível por razões constantes na contestação e ainda porque no artigo 4º desta requer a realização de uma peritagem ao tapete objeto de reclamação.

Ouvida a representante da reclamante por ela foi dito que nada tem a opor quanto à realização de uma peritagem.

---

**DESPACHO:**

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento para continuar dia 14/02/2018 e ordena-se que se solicite à UACS a designação de um perito especializado em limpezas de carpetes para analisar a mesma e dar o seu parecer quanto ao processo de limpeza da mesma.

Sem custas.

Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 31 de Janeiro de 2018

O Juiz Árbitro

---

(Dr José Gil Jesus Roque)