



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 2878 / 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 (€225,00) ou entrega de um vestido igual, acrescido do valor pago (€21,15) pela prestação de serviços de limpeza.

---

## **SENTENÇA Nº 491 / 2023**

---

### **PRESENTES:**

Reclamante  
Reclamada  
Perita

---

### **RELATÓRIO:**

Iniciado o Julgamento através, encontra-se presente a reclamante, os legais representantes da reclamada e a senhora perita.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

Foi analisado pela senhora perita o vestido, objeto de reclamação, e pela mesma foi dito: em que tem na sua composição polyester e estamos perante uma etiqueta com instruções de limpeza contraditória porque diz: “só limpar a seco e não limpar a seco”.

O vestido pela sua característica de adorno, não poderia ter sido limpo a seco. Tem uma película metalizada, que quando submetida a limpeza a seco, é anulada pelo próprio químico usado na limpeza, ficando com este aspeto baço e áspero. Quanto à limpeza aqui aplicada, foi a limpeza a seco, no entanto, quando se lê na reclamação apresentada pela reclamante refere que, deixou um vestido para limpeza a seco, o que foi feito. Não sei como é que foi a receção, não podendo pronunciar-me quanto a culpa.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Conforme resulta do parecer da senhora perita, o vestido não apresenta qualquer defeito e foi a reclamante que solicitou à lavandaria a limpeza a seco que, de acordo com a etiqueta não devia de ser efetuada.

A reclamante conforme diz no nº 2 da reclamação diz que, o vestido não tem o mesmo brilho que tinha e que se mostra áspero.

Contudo, tendo em conta o parecer da senhora perita, o Tribunal não pode imputar qualquer responsabilidade à lavandaria, uma vez que procedeu a limpeza nos termos em que lhe foi solicitado pela reclamante

### **DECISÃO:**

Nestes termos, e tendo em conta que cabia à lavandaria antes de proceder à limpeza do vestido analisar a etiqueta do mesmo, o que se verifica que não fez, deverá a lavandaria restituir à reclamante o valor de €20,15, que desta recebeu.

A restituição do valor deverá ser efetuado no balcão no prazo de 8 dias, na loja onde entregou o vestido para limpeza.

Assim, julga-se parcialmente procedente a reclamação nos termos acima referidos.

Sem custas.  
Notifique-se.

---

Centro de Arbitragem, 21 de Novembro de 2023

O Juiz Árbitro

---

(Dr. José Gil Roque)