

Pedi à lavandaria para lavar a seco umas peças (almofadas e tapetes). No entanto, quando fui levá-las, a almofada tinha desaparecido e os tapetes vinham com as mesmas nódoas que tinham antes da lavagem e com manchas. A lavandaria refere ter cumprido com as instruções da etiqueta. O que posso fazer?

O consumidor reclama de uma prestação de serviços defeituosa, dado que ficaram as peças desconformes e inutilizadas para os fins a que se destinavam. É importante que o consumidor solicite sempre à empresa o talão de entrega que discrimine as peças que são entregues.

Neste termos, além da obrigação principal propriamente dita (a lavagem a seco), a lavandaria deve assumir ainda deveres acessórios de conduta, designadamente, a guarda e a conservação dos tapetes e sua devolução.

Cumpra esclarecer que estes deveres obrigam sempre o prestador de serviços, correndo por sua conta e risco (e conseqüente responsabilidade) qualquer violação desses deveres, mesmo que o serviço seja executado por parte de um terceiro (a quem poderá entregar os bens).

A lavandaria deve usar de diligência, zelo e cautela e no acto de entrega da peça, deverá avisar o consumidor de potenciais riscos da lavagem, isto é, se uma peça requer um especial cuidado.

Neste sentido, a alegação da empresa no sentido de que cumpriu com todas as instruções da etiqueta não pode proceder, pelo que o consumidor deve reclamar no livro de reclamações pela falta de qualidade de serviço e ainda requerer indemnização que corresponda ao valor dos bens.

Releva-se ainda o facto de que a indemnização a pedir à entidade deve ter em conta o eventual desgaste de uso e tempo que as peças tenham sofrido, pelo que poderá não ser possível reclamar o valor inicial que consta da factura de compra e venda.

Aconselhamos ainda o consumidor a verificar o estado das peças logo após a sua entrega, evitando um lapso de tempo, que, não constitui um facto a seu favor.

Cristiana Santos
Jurista

Para qualquer esclarecimento adicional, por favor dirija-se à DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, Delegação Regional do Norte – Rua da Torrinha, n.º 228-H, 5.º andar, 4050-610 Porto.