

Lavandarias

Entreguei, no mês passado, para limpeza, um blusão de marca numa lavanderia.

Passada uma semana, fui contactado para comparecer na referida lavanderia, a fim de ser informado sobre o estado do blusão. No local, constatei que o mesmo estava completamente desfigurado e incapaz de ser usado novamente.

Ao pedir responsabilidades por este prejuízo, fui informado pela gerente da empresa com as seguintes palavras: "Não pago um tostão, não me sinto responsável pelo sucedido".

Sinto-me lesado, pois para além de ser confrontado com esta falta de profissionalismo, gastei o dinheiro inutilmente e fiquei sem o blusão.

Quem tem responsabilidade?

Consumidor Identificado

Ao entregar uma peça de roupa para limpeza numa lavanderia, o consumidor está a celebrar um contrato de prestação de serviços, cabendo à lavanderia proceder à limpeza da roupa, mediante o pagamento do respectivo preço pelo consumidor.

A lavanderia tem o dever de respeitar aquilo que foi acordado entre as partes, e deve também tomar as precauções necessárias de forma a não danificar as peças de roupa, nomeadamente, seguindo as indicações de etiquetagem.

De acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, este tem direito à qualidade dos bens e serviços.

No momento em que o consumidor entrega a roupa para limpeza, o funcionário deve analisá-la e avaliar se ela pode ou não ser limpa.

O funcionário deve também entregar ao consumidor um documento onde conste a

descrição das peças recebidas, bem como as condições de entrega e os prazos previstos.

Assim, se a lavanderia prestar um mau serviço, deverá reparar o dano que causar, por exemplo, através de nova limpeza; se isso não for possível, o consumidor poderá exigir a substituição da peça danificada por outra nova, do mesmo género e qualidade, ou pode ainda, fazer cessar o contrato, pedindo a restituição do dinheiro que tenha pago.

Para reclamar os seus direitos, o consumidor deverá enviar uma carta registada com aviso de recepção, dirigida à gerência, juntando comprovativo de que o serviço foi prestado pelo referido estabelecimento.

No caso de pretender mais informações ou apresentar uma reclamação, o consumidor poderá ainda recorrer ao Gabinete de Atendimento Jurídico da DECO.

Sara Fonseca