



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Processo nº 324 / 2022**

## **TÓPICOS**

**Serviço:** Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

**Tipo de problema:** Não conforme à encomenda

**Pedido do Consumidor:** Compensação do valor do vestido danificado (€69,99) e do valor da respetiva limpeza (€6,25)

---

## **Sentença Nº 318 / 2022**

### **1. PARTES**

Versam os presentes autos sobre a resolução de litígio arbitral em que são

**Reclamante:** -----, com identificação nos autos;

e

**Reclamada:** ----A., com identificação nos autos também.

### **2. OBJETO DO LITÍGIO**

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a limpeza de um vestido que esta estragou. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 69,00, correspondente ao valor do mencionado vestido, acrescido de € 8,55, correspondente ao valor da mencionada limpeza (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pela Reclamante, que procedeu ao serviço contratado e que a Reclamada, apenas passado quase um mês sobre a data da realização do serviço, se queixou de problemas. Considera que depois de a peça de roupa ter sido levantada, a Reclamada deixou de ser responsável por eventuais danos no vestido (cf. *email* de 26 de julho de 2022 a fls. 15).



### **3. FUNDAMENTAÇÃO**

#### **3.1. DE FACTO**

##### **3.1.1. Factos Provados**

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. A 26 de agosto de 2021, a Reclamante contratou à Reclamada a limpeza de um vestido, por € 8,55 (cf. doc. a fls. 5 e declarações da Reclamante);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à realização de serviços de limpeza de roupa (cf. doc. a fls. 3 e 5 e declarações da Reclamada);
3. Após a realização do serviço e o levantamento do vestido, nem nos dias subsequentes, a Reclamante apresentou qualquer queixa do serviço de limpeza prestado pela Reclamada;
4. A 22 de setembro de 2021, a Reclamante queixou-se à Reclamada de danos provocados no mencionado vestido (cf. reclamação da Reclamada a fls. 5);
5. O preço de venda, no estado de novo, de um vestido igual ao que a Reclamante entregou à Reclamada para esta limpar é de € 69,99 (cf. doc. a fls. 13 e declarações da Reclamante).

##### **3.1.2. Factos não provados**

Da discussão da causa, não ficou provado o seguinte facto:

A. Que a Reclamada, na execução do serviço que lhe foi contratado, tenha danificado o vestido da Reclamada.

##### **3.1.3. Motivação**

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto assentou no conjunto da prova produzida nos autos, analisada, conjugada e criticamente, à luz das regras de experiência e de acordo com juízos de normalidade, segundo as regras da repartição do ónus da prova.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Tal prova consistiu, antes de mais, nos documentos juntos aos autos, tendo assumido especial relevância todos aqueles especificamente mencionados a propósito dos factos dados como provados.

Adicionalmente, foi ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamante, que, no essencial, reiterou o quanto alegado na reclamação. Mais declarou que foi a filha que levantou o vestido e que terá pedido à sua filha, no dia seguinte, após o levantamento do vestido para ligar para loja, a saber a limpeza efetuada. Que apenas a 22 de setembro a Reclamante foi às instalações da Reclamada para apresentar queixa por danos causados no seu vestido.

Foi ainda ouvido, por iniciativa do Tribunal, a Reclamada, através de -----, chefe de loja. Esta funcionária, negou ter causado danos no mencionado vestido, assim como que o mencionado vestido tivesse encolhido. Mais esclareceu que a Reclamada apenas se deslocou à loja da Reclamada, para se queixar de danos no vestido, em finais de setembro, quando limpeza do vestido tinha sido feita pela Reclamada em finais de agosto.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante demonstrar em que estado o vestido estava aquando da sua entrega à Reclamada, nem que o mesmo tivesse sido danificado, por motivo de encolhimento e nódoas, após o serviço da Reclamada. Com efeito, impunha-se à Reclamante a produção de prova adicional, quanto à existência de tais situações, designadamente, através de junção de fotos ou de vídeo do mencionado vestido ou mesmo da exibição do aludido vestido em julgamento, de modo a permitir ao Tribunal, pelo menos, aferir da situação atual da mencionada peça de roupa. Contudo, a Reclamante não o fez, limitando-se a alegar que a Reclamada estragou o seu vestido.

Termos em que respondeu o Tribunal à matéria de facto do modo acima fundamentado.

### **3.2. DE DIREITO**

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

O Tribunal é competente.

Atendendo às posições das Partes, a questão a decidir diz respeito à pretensão da Reclamante de condenação da Reclamada na devolução de preço do serviço de limpeza contratado e no pagamento indemnização.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



A Reclamante celebrou com a Reclamada, profissional, um serviço de limpeza da uma peça de vestuário (cf. factos provados n.ºs 1 e 2). Isto é, uma prestação de serviços de consumo.

A pretensão da Reclamante pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração de que o vestido da Reclamante não tinha os defeitos que a Reclamante alega que foram provocados pela Reclamada. Ora, compulsada a matéria de facto, tal não ficou provado.

Assim, atento o exposto, apenas se pode concluir pela improcedência da ação.

#### **4. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente, por não provada, a presente reclamação, e, em consequência, absolve-se a Reclamada -----dos pedidos.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 77,55, correspondente ao somatório dos pedidos da Reclamante.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 27 de outubro de 2022.

O Juiz Árbitro,

**(Tiago Soares da Fonseca)**