



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Processo nº 1198 / 2023

TÓPICOS

Serviço: Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado

Tipo de problema: Defeituoso, causou prejuízo

Direito aplicável: Lei 24/96, de 3 de Julho; Lei 144/2015, de 8 de Setembro; art. 406.º, nº 1 do CC; art. 762.º do CC; arts 483.º, nº 1 e 798.º do CC; art. 799.º do CC; art. 566.º, nº 1 do CC

Pedido do Consumidor: Indemnização com base no valor de aquisição do bem danificado em sequência da lavagem efectuada (€1.950,00).

SENTENÇA Nº 398 / 2023

Reclamante
Reclamada

1. RELATÓRIO:

Segundo a versão do reclamante:

1. Em 21/7/2022 o reclamante entregou à empresa reclamada uma camisa “polo” de homem, em lã, para limpeza a seco.
2. Ao proceder ao seu levantamento constatou que a mesma se encontrava danificada, com a forma original alterada.
3. Apresentou pedido de indemnização pelo prejuízo causado, sem que a reclamada apresentasse qualquer solução.
4. A camisa, alega, ainda, foi adquirida em 9/7/2022, numa loja em Paris, designada por “Loro Piana”, por € 1950,00



2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

Ficaram provados os factos antes alegados na versão do reclamante sob os números 1., 2. e 3.

Mais se tendo provado:

O recibo junto aos autos pelo reclamante não tem número de certificação, nem no mesmo consta que tenha sido processado por programa certificado.

O reclamante optou por mandar limpar o polo objecto destes autos na reclamada por ter colhido boas referências da mesma.

O polo, depois de limpo, ficou desformado, tendo encolhido e perdido a textura original, que era muito macia.

O reclamante não sabia que a reclamada mandava fazer a limpeza a seco na ----.

O polo em questão é uma peça de vestuário cara¹.

E era de uma textura muito macia.

Se o reclamante soubesse que a limpeza solicitada à reclamada ia ser efectuada no ----- não lhe tinha deixado o polo para limpar.

A deformidade apresentada pelo polo foi causada pela limpeza.

Factos não provados:

Não se provou que o polo objecto destes autos corresponda (seja o mesmo) ao constante no recibo junto ao processo, relativo à “----”.

Nem que a reclamada tenha informado o reclamante que mandava fazer a limpeza a seco na ----.

Nem porque razão a peça de vestuário apresentou a dita deformidade após a limpeza acordada entre as partes.

¹ Não desconhecemos que a palavra “cara” é um conceito conclusivo e, como tal, não deveria aqui, nesta sede, ser utilizada. Mas também é uma palavra que serve de mero facto e que todos sabem o que significa.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3. FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

O Tribunal é competente – arts 14.º, nº 2 da Lei 24/96, de 3 de Julho e 4.º, nº 1 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou outras questões prévias que obstem ao conhecimento do mérito da causa e que cumpra apreciar.

Estamos perante um contrato de prestação de serviços (art. 3.º, al. g) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro) celebrado entre reclamante e reclamada, cujo objecto era a limpeza a seco de uma camisa “polo” daquele.

Ora, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja, ponto por ponto – art. 406.º, nº 1 do CC.

Devendo a reclamada, por si ou por outrem a seu pedido, proceder à limpeza da dita peça de vestuário sem vício, sem danos.

O que não sucedeu, pois, por causa não completamente esclarecida, a dita camisa “polo” ficou danificada, com a sua forma original e a textura alteradas.

Sendo obrigação do reclamante pagar o preço devido, que aqui não está em causa.

Cumprindo o devedor a sua obrigação, na íntegra, quando realiza a prestação a que está vinculado – art. 762.º do CC.

Tendo o consumidor direito a ser indemnizado pelos danos causados pela prestação de serviços defeituosos - art. 12.º da Lei 24/96, de 31 de Julho.

Existindo tal direito de indemnização se estiverem verificados os respectivos pressupostos, sendo certo que estes são os mesmos que respeitam à responsabilidade extracontratual ou delitual – arts 483.º, nº 1 e 798.º do CC.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Sem que aqui se esteja no domínio da responsabilidade objectiva, já que o profissional apenas é responsável na sequência de uma falta culposa no cumprimento da sua obrigação, sendo, porém, certo que a culpa se presume, nos termos do art. 799.º do CC.

O consumidor tem de provar apenas a desconformidade na prestação do serviço, o dano e o nexo de causalidade².

O que logrou fazer.

Presumindo-se a culpa do devedor, como antes dito.

Tem, pois, o reclamante direito a ser ressarcido pelos danos sofridos com a conduta da reclamada ou por alguém a seu mando.

Sendo a indemnização fixada em dinheiro sempre que a reconstituição natural não seja possível ou seja excessivamente onerosa para o devedor – art. 566.º, nº 1 do CC.

E, se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julgará equitativamente dentro dos limites que tiver por provados – nº 2 deste último preceito legal.

O que quer dizer que, em tal situação, como sucede no caso vertente, o tribunal julgará de acordo com um critério de justiça, sem apoio numa norma pré-estabelecida.

Ora, sabe-se apenas que a dita camisa “polo”, depois de usada, como tinha sido, não pode ser avaliada no preço de nova, pois, se assim fosse, estaríamos a corroborar num enriquecimento sem causa por banda do reclamante, que a lei não permite – arts 473.º e ss. Com violação, desde logo, do princípio da boa fé contratual.

² Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 437.



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



Desconhecendo-se qual o valor da dita peça de vestuário em nova, socorremo-nos da equidade, estimando-se os danos pelo reclamante sofridos em € 200,00³.

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na parcial procedência da reclamação, condena-se a reclamada a pagar ao reclamante, a título de indemnização pelos danos materiais sofridos e resultantes da prestação de serviços defeituosos, em €200,00 (duzentos euros).

Quantia esta que será paga pela reclamada em 20 dias.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 25/08/2023

Juiz-Arbitro

Henrique Serra Baptista

³ É do conhecimento geral que uma peça de vestuário, em circunstâncias normais, desvaloriza com o seu uso – art. 412.º, nº 1 do CPC.