



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

Processo nº 1455/ 2022

TÓPICOS

Serviço: Produtos de limpeza e manutenção não duradouros

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Pedido do Consumidor: Indemnização no montante de €978,00, correspondente a €78,00 do serviço de limpeza, acrescido do valor de €900,00, referente aos cortinados que foram estragados em virtude da “limpeza.”

SENTENÇA Nº392/2022

1. PARTES

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

Reclamante: ---, com identificação nos autos;

e

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

2. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante, em síntese, que contratou à Reclamada a limpeza de cortinados que a Reclamada estragou. Pede, a final, a condenação da Reclamada no pagamento de € 900,00, correspondente a danos causados, acrescido de € 78,00, correspondente ao valor da limpeza, num total de € 978,00 (cf. reclamação a fls. 1 e ss.).

Por sua vez, a Reclamada veio reconhecer ter sido contratada pela Reclamante para a limpeza de cortinados, que procedeu ao serviço contratado e que a Reclamada se queixou de problemas. Considera que a situação verificada nos cortinados da Reclamante não resultou de qualquer intervenção da Reclamada (cf. *email* de 3 de julho de 2022 a fls. 16 e comunicação constante do mesmo).



3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. DE FACTO

3.1.1. Factos Provados

Da discussão da causa, resultaram provados os seguintes factos:

1. Em outubro de 2021, a Reclamante contratou à Reclamada a limpeza de cortinados da sua habitação, por € 78,00, com cerca de 14 metros de comprimento (cf. doc. a fls. 3, imagens a fls. 7 e 9, e declarações da Reclamada);
2. A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica à realização de serviços de limpeza (cf. doc. a fls. 3 e declarações da Reclamada);
3. Os cortinados a limpar não tinham qualquer etiqueta com indicações de lavagem, tendo as partes acordado na sua limpeza a seco (cf. declarações da Reclamada);
4. Após a limpeza dos cortinados, os mesmos foram apenas passados a vapor e posteriormente levantados pela Reclamante (cf. declarações da Reclamada);
5. Os cortinados limpos pela Reclamada, uma vez colocados, têm alguns desalinhamentos e estão parcialmente engelhados no fundo (cf. imagens a fls. 7 e 9);
6. A Reclamante comunicou a situação à Reclamada que, para o efeito, deslocou-se à residência da Reclamada juntamente com o vendedor dos cortinados (cf. declarações da Reclamada);
7. O vendedor dos cortinados da Reclamante teve de deslocar-se a casa da mesma, por ocasião da sua instalação, mais de uma vez para os acertar (cf. declarações da Reclamada);
8. A 3 de janeiro de 2022, a Reclamante apresentou reclamação no livro de reclamações da Reclamada (cf. doc. a fls. 13 a 16);
9. Os cortinados em questão foram adquiridos pela Reclamante em 21 de outubro de 2019 (cf. doc. a fls. 6).



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



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 os cortinados da Reclamante, ou executado incorretamente o serviço.

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.

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

Adicionalmente, foi ouvida, por iniciativa do Tribunal, a Reclamada que negou ter provocado quaisquer danos nos cortinados da Reclamante, tendo efetuado o serviço nos termos contratados. Mais esclareceu que os cortinados em causa, de grande dimensão, foram recolhidos e levados para a habitação da Reclamante por esta, tendo a Reclamada, mais tarde, ido a casa daquela, juntamente com o vendedor dos cortinados. Que, por tal ocasião, observou que o cortinado estava montado, direito, com uma ondas piores e outras melhores. Que, também nessa ocasião, o vendedor dos aludidos cortinados lhe disse que na instalação inicial dos cortinados, teve se ir duas ou três vezes a casa da Reclamante para acertar os mesmos.

Quanto ao facto não provado A., não logrou a Reclamante demonstrar em que estado os cortinados estavam aquando da sua entrega à Reclamada, nem que os mesmos tivessem sido danificados após o serviço da Reclamada. Com efeito, perante as fotografias a fls. 7 e 12 apenas é possível dar como provado que os cortinados limpos pela Reclamada estão pontualmente desalinhados e engelhados (cf. facto provado n.o

5). Tratando-se de um produto de alguma dimensão e que foi entregue à Reclamante para montar, não se considera, na ausência de prova adicional, a produzir pela Reclamante, que o facto provado em 6 permita, sem mais, inferir que o aí provado seja da autoria da Reclamada e do serviço por esta realizado.

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



CENTRO de
ARBITRAGEM de
CONFLITOS de
CONSUMO de
LISBOA



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

3.2. DE DIREITO

*

As Partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra officiosamente 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 do preço do serviço de limpeza contratado e no pagamento indemnização, correspondente ao valor da compra dos mencionados cortinados.

O sucesso de ambas as pretensões pressupõe, em primeiro lugar, a demonstração de que a Reclamada efetuou defeituosamente o serviço para o qual foi contratada. Ora, compulsada a matéria de facto, tal não ficou provado. Logo, 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 -----, dos pedidos.

Fixa-se o valor da presente reclamação em € 978,00 (novecentos e setenta e oito euros), valor indicado pela Reclamante e que não mereceu a oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.
Notifique, com cópia.

Lisboa, 18 de novembro de 2022.

O Juiz Árbitro,

(Tiago Soares da Fonseca)