

SENTENÇA Nº 242/2025

RECLAMAÇÃO Nº 1334/2025
RECLAMANTE:
RECLAMADA:

PEDIDO:
Reembolso do valor pago pela limpeza (€ 14.40) e pagamento de indemnização com base no valor de aquisição do bem (€ 149,00).

1. RELATÓRIO:

Objecto do conflito na versão da reclamante:

1. Em 10/02/2024 a reclamante solicitou à empresa reclamada a limpeza de um casaco, perguntando explicitamente se a mesma retirava os borbotos nas mangas, tendo a resposta sido afirmativa;
2. A reclamante efectuou o pagamento antecipado da quantia de € 14,40 pelo serviço de limpeza;
3. Em 14/02/2025 a reclamante dirigiu-se às instalações da empresa reclamada a fim de levantar o casaco, tendo verificado que, após a limpeza, os borbotos não tinham saído, tendo a empresa solicitado que voltasse 15 minutos mais tarde. Pois iria tentar retirá-los;
4. Após regresso, a reclamante verificou que o casaco tinha sido raspado, encontrando-se danificado, com aspecto de velho e com fios soltos;
5. A reclamante apresentou reclamação, solicitando o reembolso do valor pago pela limpeza e a substituição do casaco;
6. Em 6 e 27 de Março a empresa reclamada alegou que os borbotos já existiam à data da entrega do casaco para limpeza, pelo que a reclamação não podia ser aceite;
7. O casaco objecto da reclamação foi adquirido pela reclamante em 31/10/2020, pelo valor de € 149,00.

A reclamada veio contestar, alegando, em suma:

- (i) Aceita os factos contidos na 1ª parte do Ponto 1 e no Ponto 2.
- (ii) Quando a peça foi entregue para limpeza já a mesma se encontrava com borbotos;
- (iii) A reclamada não realizou qualquer procedimento que agravasse o aspecto do casaco;

- (iv) Não foi cobrado à reclamante qualquer serviço para eliminação dos borbotos, sendo o mesmo incluído no acabamento da peça, mas sem a garantia da sua total eliminação;
- (v) O acabamento de uma peça inclui uma escovagem, que é adequada a retirar parte dos borbotos, mas sem “raspar” ou danificar o tecido;
- (vi) O estabelecimento da reclamada tem à disposição um serviço para eliminação dos borbotos, mas o mesmo não foi solicitado nem cobrado à reclamante;
- (vii) No acto do levantamento não foi realizada qualquer observação;
- (viii) A reclamada desconhece o que possa ter sido realizado na peça após o seu levantamento pela reclamante;
- (ix) Ao dirigir-se ao estabelecimento da reclamada a reclamante usava a peça de vestuário em questão, pelo que não pode estar a considerar a mesma como danificada e a solicitar o pagamento de uma peça como se a mesma estivesse inutilizada;
- (xi) Um eventual direito de indemnização da reclamante não a pode colocar numa posição mais favorável do que teria se o alegado dano não se tivesse verificado, pelo que impugna o valor peticionado e despendido pela reclamante em 2020.

2. FUNDAMENTAÇÃO DE FACTO:

Factos provados:

- Ponto 1. – Provado, com o esclarecimento que tal ocorreu em 08/02/2025;
- Ponto 2. - Provado;
- Ponto 3. - Provado;
- Ponto 4. - Provado que, após regresso da reclamante, o casaco foi-lhe entregue sem danos, não se vendo diferença entre o aspecto do tecido das mangas e o do tecido da restante peça de vestuário, tendo a mesma um aspecto uniforme;
- Ponto 5. - Provado;
- Ponto 6. - Provado que assim foi alegado pela reclamada¹;
- Ponto 7. - Provado.

Facto (ii) – Provado que, quando a peça foi entregue para limpeza já se encontrava com borbotos nas mangas, tal ficando a constar no talão respectivo;

Facto (iii) – Provado;

Facto (iv) – Provado que não foi cobrado à reclamante qualquer serviço autónomo para eliminação dos borbotos, sendo este processo incluído no acabamento da peça;

Facto (v) – Provado que o acabamento de uma peça inclui uma escovagem que é adequada a retirar parte dos borbotos;

Facto (vii) – Provado o que consta da resposta dada ao Ponto 3.;

¹ Não está aqui em causa que os borbotos já existiam quando a reclamante entregou o casaco na lavandaria. O que a mesma sustenta, sem o conseguir provar, é que, ao retirarem os borbotos, raspavam o tecido do casaco, ficando o mesmo com aspecto velho e com fios soltos.

Facto (ix) – Provado que, ao dirigir-se ao estabelecimento da reclamada por ocasião da reclamação aludida no Ponto 5., a reclamante usava o casaco aqui em apreço.

Mais se tendo apurado:

O casaco não ficou inutilizado, tanto mais que a reclamante o usava como descrito na resposta ao Facto (ix). Nem apresentava danos como já se referiu na resposta dada ao Ponto 4.

A limpeza do casaco foi efectuada a seco.

No acabamento da limpeza da peça não se consegue tirar totalmente os borbotos, mesmo com a escova macia, com fibras de nylon.

O aparecimento dos borbotos não tem a ver com o processo de limpeza, mas com o uso da peça, o desgaste, a fricção da fibra com fibra.

O casaco em questão é composto de dois tipos de fibras, lã e poliamida.

Uma delas é acrílica e, com o movimento de fricção, causa borbotos.

3. FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

O Tribunal é competente (arts 14.º, nºs 2 e 3 da lei nº 24/96, de 31 de Julho, 4.º, nºs 1, 2 e 5.º, nº 3 do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo).

As partes são legítimas.

Não há nulidades, excepções ou 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 em 08/02/2025, entre reclamante e reclamada, cujo objecto era a limpeza de um casaco, que já apresentava borbotos nas mangas, mediante o pagamento do respectivo preço à reclamada.

Trata-se de um contrato bilateral ou sinalagmático, que impõe obrigações recíprocas às partes que se encontram ligadas por um nexo de correspectividade, o chamado sinalagma.

Incumbindo sobre o devedor, quando assume tal qualidade, a obrigação de prestar o serviço tal como foi acordado. E ao credor, também quando assume tal qualidade, a obrigação de pagar o preço estipulado.

Como é bem sabido, os contratos devem ser pontualmente cumpridos, seja, ponto por ponto – art. 406.º, nº 1 do CC².

Devendo a reclamada, prestadora do serviço, proceder à limpeza da dita peça de vestuário, sem vício, sem danos.

² Sendo deste diploma legal todas as disposições a seguir citadas sem referência expressa.

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

Tendo o consumidor, com direito à qualidade dos serviços prestados (arts 3.º, al. a) e 4.º da Lei nº 24/96, de 31 de julho)³ direito a ser indemnizada pelos danos causados pela prestação de serviços defeituosos - art. 12.º, nº 1 da referida Lei 24/96.

Resultando a exigência da qualidade dos serviços prestados desde logo do art. 60.º da CRP. Exigindo-se uma boa qualidade dos serviços acordados, uma qualidade superior dos mesmos.

Existindo tal direito de indemnização se estiverem verificados os respectivos pressupostos da responsabilidade contratual⁴, sendo certo que estes são os mesmos que respeitam à responsabilidade extracontratual ou delitual: (i) o facto; (ii) a ilicitude; (iii) a imputação do facto ao lesante; (iv) o dano e (v) o nexo de causalidade entre o facto e o dano - arts 483.º, nº 1 e 798.º

Pressupostos estes que não estão verificados.

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.

O consumidor tem de provar apenas a desconformidade na prestação do serviço⁵, o dano e o nexo de causalidade⁶.

O que a reclamante não logrou fazer.

Assim, não obstante, em sede de responsabilidade contratual, se presumir a culpa do devedor da prestação acordada, a verdade é que *in casu*, e desde logo, não se vislumbra qualquer dano causado por um facto voluntário do agente (não um mero facto natural causador de danos^{7/8}). Nem qualquer ilicitude da conduta da reclamada.

³ Adelaide Menezes Leitão, Direito do Consumo, p. 129.

⁴ Adelaide Menezes Leitão, Direito do Consumo, p. 139

⁵ Desconformidade essa que, aqui não se descortina, pois o casaco, efectuada a limpeza, apresenta um aspecto uniforme no tecido, sem diferenças entre o das mangas e do restante. Não se olvidando que o casaco foi adquirido em 31/10/2020, tendo o uso tido por normal.

⁶ Jorge Morais Carvalho, Manual de Direito de Consumo, p. 437.

⁷ O elemento básico da responsabilidade é o facto do agente – um facto dominável ou controlável pela vontade, um comportamento ou uma forma de conduta humana – pois só quanto a factos desta índole tem cabimento a ideia de ilicitude, os requisitos da culpa e a obrigação de reparar o dano, nos termos que a lei impõe – P. Lima e A. Varela, CCAnotado, vol. I, p. 471.

⁸ Não se exige que o comportamento do agente seja intencional, bastando que exista uma conduta que possa ser imputada ao agente em virtude de estar sob o controlo da sua vontade – Menezes Leitão, Direito das Obrigações, vol. I, p. 271.

Sem dano não há lugar a indemnização.
Competindo à reclamante prová-lo (art. 342.º, nº 1).

4. A DECISÃO:

Face a todo o exposto, na improcedência da reclamação, absolve a reclamada -----do pedido contra ela formulado pela reclamante ----.

Sem custas.

Notifique.

Lisboa, 26/07/2025

O Juiz-Arbitro
Henrique Serra Baptista