

Processo n.º 1251/2025

Sentença n.º 352/2025

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com intervenção presencial, com assistência do Dr. ---, jurista da DECO, com intervenção via *Zoom*;

Reclamada: ---- devidamente identificada nos autos, *ausente*.

2. SUMÁRIO

I. Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e de acordo com o artigo 4.º o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços;

II. Aquando da entrega da entrega das peças para limpeza não foi aposta qualquer reserva no recibo;

III. No recibo indica-se inequivocamente ter sido contratada uma limpeza a seco;

IV. De acordo com a perita que analisou o fato, não foi realizada uma limpeza a seco, tendo o mesmo sido limpo com recurso a água;

V. Estando verificados todos os pressupostos da responsabilidade civil, emerge a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que, no dia 04.11.2024, se dirigiu à lavandaria da Reclamada e entregou peças para limpar, entre as quais um fato de homem, marca ---. O custo total do serviço foi de 9,80 € (nove euros e oitenta cêntimos).

No dia em que foi recolher as peças, alega a Reclamante ter verificado que o fato encolheu e que apresentava o tecido amassado e encolhido. Neste contexto, não aceitou levar a roupa e apresentou uma reclamação, mas não logrou obter acordo para a resolução do problema.

Peticiona, deste modo, ao Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização no valor de 9,80 € (nove euros e oitenta cêntimos) relativo ao serviço de limpeza e 300 € (trezentos euros) que corresponde ao que alega ser o preço do fato.

A Reclamada, pese embora devidamente citada, não interveio nos autos, não compareceu, nem se fez representar. Não foi possível conciliar a posição das partes, obtendo acordo.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à limpeza e cuidado de têxteis;
- b) No dia 04.11.2024, a Reclamante dirigiu-se à lavandaria da Reclamada e entregou peças para limpar, entre as quais um fato de homem, marca ----;
- c) O custo do serviço de limpeza desta peça foi de 9,80 € (nove euros e oitenta cêntimos);
- d) O fato é composto de lã 100% virgem;
- e) O tecido do fato está amassado e encolhido, bem como o seu forro está amarrotado e as costuras encolhidas e “repuxadas”;
- f) O forro do fato está todo amarrotado e folgado;
- g) O fato indica ter sido sujeito a pouco uso;
- h) O fato foi limpo com recurso a água;
- i) O fato já está na posse da Reclamante.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a técnica de limpeza utilizada tenha sido apropriada;
- b) Em que data foi adquirido o fato e qual o seu preço.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento. Neste contexto, foram considerados além dos elementos previamente juntos aos autos a perícia realizada pela perita da União das Associações de Comércio e Serviços, Sra. D. ---

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Ademais, de acordo com ao artigo 388.º CC, “[a] prova pericial tem por fim a percepção ou apreciação de factos por meio de peritos, quando sejam necessários conhecimentos especiais que os julgadores não possuem, ou quando os factos, relativos a pessoas, não devam ser objecto de inspecção judicial”. Por seu turno, o artigo 389.º CC determina que “[a] força probatória das respostas dos peritos é fixada livremente pelo tribunal”.

Face à experiência da perita e à sua análise do fato, não restaram dúvidas ao Tribunal, em conjunto com as declarações de parte e da prova testemunhal, dos factos dados como provados.

Quanto aos factos não provados, deve considerar-se o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”.

O facto não provado a) resultou diretamente das conclusões apresentadas pela perita: o tecido do fato apresenta todas as evidências da utilização de uma má técnica de limpeza, ie, desajustada. Estamos perante um fato de lã 100% virgem, o qual não se apresenta macio ao toque e cujo forro está todo amarrotado e folgado, sendo resultado de limpeza não a seco. Quanto ao facto não provado b), não foi junto aos autos qualquer comprovativo do preço do fato adquirido ou sequer da data de aquisição do mesmo. Neste sentido, e estando a pretender responsabilizar a Reclamada em sede de responsabilidade civil contratual, caberia à Reclamante demonstrar o valor do fato que ficou danificado.

Conforme já se decidiu em jurisprudência de tribunais superiores, “[o] julgador é livre, ao apreciar as provas, embora tal apreciação seja “vinculada aos princípios em que se consubstancia o direito probatório e às normas da experiência comum, da lógica, regras de natureza científica que se devem incluir no âmbito do direito probatório”².

Por outro lado, acrescente-se o seguinte: a Reclamada pese embora regularmente citada não interveio nos autos, não apresentando Reclamação. Tendo sido ordenada nova citação para realização de continuação da audiência com a presença do perito, verificou-se novamente a sua revelia. O Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo não prevê a existência de uma revelia operante com efeito cominatório pleno pelo que a não intervenção no processo não tem por consequência a confissão, por parte da Reclamada, dos factos alegados pela Reclamante. O que significa que esta última não fica desonerada de fazer prova dos mesmos, o que logrou fazer com a prova junta aos autos.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

² Cf. acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 01.10.2008, processo n.º 3/07.4GAVGS.C2, relator Desembargador Simões Raposo.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

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

*

Entre a Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços (de um fato de homem, marca Massimo Dutti), na modalidade de empreitada. De acordo o previsto no artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, a Reclamante-consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços, estabelecendo o artigo 4.º da mesma lei que “[o]s bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor”.

Neste contexto, determina o 1223.º do CC, que o regime jurídico estabelecido naquele diploma a propósito do contrato de empreitada não exclui o direito a indemnização nos termos gerais. Atendendo ao pedido da Reclamante, o que importa estabelecer é se existe lugar à responsabilidade da Reclamada em virtude de uma alegada falta de qualidade do serviço. Está, portanto, a invocar a responsabilidade civil da Reclamada nos termos gerais de Direito, combinados com o artigo 12.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96.

De acordo com o negócio jurídico celebrado pelas partes, resulta que a Reclamada fica obrigada (artigo 397.º CC) a realizar a limpeza das peças de roupa da Reclamante mediante o pagamento de um preço, recaindo esta última obrigação sobre a Reclamante. A limpeza contratada, contudo, deve ser realizada com respeito pelas boas práticas que a atividade em causa exige (e com o contratualmente previsto), sobretudo de molde a não danificar a propriedade da Reclamante.

Ao abrigo do artigo 405.º, n.º 1 do CC, “[d]entro dos limites da lei, as partes têm a faculdade de fixar livremente o conteúdo dos contratos, celebrar contratos diferentes dos previstos neste código ou incluir nestes as cláusulas que lhes aprouver”. Assim, as partes vincularam-se aos termos que lhes pareceram como mais convenientes para a regulação dos seus interesses, aceitando o conteúdo contratual (artigo 232.º CC) e ficando adstritas ao negócio jurídico celebrado (artigo 406.º CC), devendo cumprir o mesmo pontualmente: não só quantos aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas.

Ora, se foi contratado um serviço de limpeza a seco, deveria ter sido realizada uma limpeza dessa natureza. Logo, e tendendo ao pedido deduzido pela Reclamante, o qual baliza a cognição do Tribunal, estamos perante a invocação de responsabilidade civil contratual por parte da Reclamada: limpou o fato, mas da forma errada, tendo causado danos ao mesmo.

Neste sentido, numa situação de responsabilidade civil temos como requisitos cumulativos o facto voluntário, a ilicitude, a culpa, o dano e o nexo de causalidade, de acordo com o disposto nos artigos 799.º e ss. do CC. O facto lesivo seria preenchido pela limpeza incorreta das peças de roupa, a qual levou a que um fato de lã 100% virgem não se apresente macio ao toque, cujo forro está todo amarrotado e folgado, bem como o tecido exterior encolhido, sendo isso resultado da realização de uma limpeza não a seco. Deve ter-se, portanto, o facto por verificado: limpou, mas sem recurso à técnica adequada.

Por outro lado, pode afirma-se que este facto é ilícito (no âmbito da responsabilidade civil contratual), o significa admitir a existência de uma desconformidade entre a prestação que era devida pelo devedor (a Reclamada) e aquela que foi efetivamente realizada ou praticada, sem que exista uma qualquer causa de justificação da ilicitude. A Reclamada obrigou-se a limpar a roupa com recurso a um determinado processo de limpeza, mas não foi isso que sucedeu.

Por outro lado, a culpa está presumida (cf. artigo 799.º, n.º 2 CC), cabendo, portanto, à Reclamada demonstrar que agiu sem culpa (quanto à apreciação da culpa, cf. artigo 487.º, n.º 2 CC). A postura totalmente revel não permitiu à Reclamada produzir qualquer prova que elidisse a presunção de culpa. Finalmente, o dano produzido no fato está diretamente ligado à conduta da Reclamada, verificando-se a existência de nexo de causalidade nos termos do artigo 563.º CC. Estão, portanto, preenchidos todos os requisitos da responsabilidade.

Resta, portanto, determinar qual o valor do dano. Neste sentido, dispõe o artigo 562.º CC, que “[q]uem estiver obrigado a reparar um dano deve reconstituir a situação que existiria, se não se tivesse verificado o evento que obriga à reparação”. Quanto ao valor do serviço não se suscitam dúvidas, devendo ser devolvido o montado de 9,80 € (nove euros e oitenta cêntimos). No que concerne ao valor do fato, e após compulsada a página da internet da marca, verifica-se que um fato novo tem, na atualidade, um custo aproximado de 300 € (trezentos euros). Não estamos, porém, perante um fato novo, sem qualquer uso, motivo pelo qual não se pode assumir que seria esse o seu valor de mercado.

Neste sentido, e por recurso a critérios de bom senso e de justiça material, considera o Tribunal ser de atender a cinquenta por cento desse valor de mercado, ie, 150 € (cento e cinquenta euros): o facto aparenta estar bem cuidado, sem marcas de uso, não poderá voltar a ser usado em virtude da deformação que sofreu, mas também não tinha sido adquirido nos últimos meses. Assim, opera-se a desvalorização decorrente do passar do tempo e preserva-se o princípio da boa-fé.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência, condena-se a Reclamada no pagamento de uma indemnização de 159,80 € (cento e cinquenta e nove euros e oitenta cêntimos), através de transferência bancária, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 309,80 € (trezentos e nove euros e oitenta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pela Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 19 de setembro de 2025.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)