

Processo n.º 3279/2025

Sentença n.º 015/2026

1. PARTES

Reclamante: ----, devidamente identificada nos autos, com assistência da Dra. ---, jurista da DECO;

Reclamada: ----., devidamente identificada nos autos, devidamente representada pela sua mandatária Dra. ---.

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 da peça para limpeza foi aposto no recibo “já mexida pelo clientr; limpeza a responsabilidade cliente; cliente avisado” [sic], não tendo a Reclamante contestado a mesma.

III. O ónus da prova dos factos constitutivos do direito recai sobre aquele que pretende fazer valer o mesmo;

IV. Não identificou a perita qualquer dano na peça de roupa – blusão – intervencionada pela Reclamada, nem a existência de um facto ilícito em sede de limpeza pela Reclamada;

V. Estando a Reclamante a invocar a responsabilidade civil contratual da Reclamada, 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. A não verificação de um dos requisitos da responsabilidade civil impede que emergja a obrigação de indemnizar.

3. OBJETO DO LITÍGIO

Alega a Reclamante que, no dia 28.12.2024, levou um casaco de pele até à lavandaria da Reclamada com vista a remover uma nódoa de resina que estava na parte traseira do mesmo. Afirma, neste contexto, que a nódoa teria aproximadamente dois centímetros de extensão. Foi apresentado o custo do serviço – 120 € (cento e vinte euros) – com o qual a Reclamante concordou e liquidou na íntegra.

Sucedde, porém, que aquando da recolha do casaco, a Reclamante não verificou imediatamente o estado em que o mesmo se encontrava. Assim, no dia 15.02.2025, alega ter verificado que se tinham produzido danos irreversíveis na pele do casaco, tendo-se dirigido à lavandaria pedindo a reparação do problema.

Face ao exposto, e entendendo que a Reclamada não assumiu qualquer responsabilidade, peticiona ao Tribunal a condenação da mesma numa indemnização de 790,50 € (setecentos e noventa euros e cinquenta cêntimos), a qual se decompõe em: (i) 670,50 € (seiscentos e setenta euros e cinquenta cêntimos) relativos ao valor do casaco e 120 € (cento e vinte euros) do custo da limpeza.

A Reclamada, por seu turno, impugna o alegado pela Reclamante, alegando que seguiu as melhores práticas no que concerne à limpeza do casaco e que, aliás, a limpeza foi feita à responsabilidade da Reclamante. Por outro lado, alega que não existe qualquer dano no casaco, o qual apenas apresenta ligeiras diferenças na rugosidade que são resultado natural da sua composição de pele. Entende, neste sentido, ter agido de forma cuidadosa e zelosa na realização da limpeza, peticionando a sua absolvição do pedido.

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, entre os quais peças de pele;
- b) No dia 28.12.2024, a Reclamante levou um casaco de pele até à lavandaria da Reclamada com vista a remover uma nódoa de resina que estava na parte traseira do mesmo;
- c) A nódoa tinha aproximadamente dois centímetros de extensão;
- d) O custo do serviço foi de 120 € (cento e vinte euros), o qual a Reclamante concordou e liquidou na íntegra;
- e) Na fatura / recibo emitido pela Reclamada surge a menção “já mexida pelo clientr; limpeza a responsabilidade cliente; cliente avisado” [sic];
- f) A Reclamante voltou à loja da Reclamada com o casaco e deixou lá o mesmo para análise;
- g) O casaco permanece na posse da Reclamada;
- h) O casaco encontra-se em bom estado físico, sem apresentar danos.

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 o casaco apresente um dano na pele;
- b) Que tenha sido feita uma limpeza incorreta do casaco;
- c) Que a Reclamada não tenha entregado a fatura / recibo à Reclamante.

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. 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, foram considerados além dos elementos previamente juntos aos autos, a perícia realizada pela perita da União das Associações de Comércio e Serviços, Sra. D. Tânia Torres em sede de audiência de julgamento. De acordo com o 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” [sic]. 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 casaco, não restaram dúvidas ao Tribunal, em conjunto com as declarações de parte, dos factos dados como provados e também dos factos não provados a) e b). Com efeito, não identificou a perita quaisquer danos produzidos no casaco pela limpeza conduzida pela Reclamada, a qual removeu, inclusivamente, a nódoa de resina.

Quanto ao facto não provado c), 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”. Se da fatura / recibo constava, inclusivamente, o número de identificação fiscal da Reclamante, não será de admitir que a mesma não tenha disponibilizado os dados e recebido o recibo / fatura para poder recolher toque e cujo forro está todo amarrotado e folgado, sendo resultado de limpeza não a seco. 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.

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

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 empreitada (a limpeza de um casaco de pele). A compra e venda para consumo (regime extensível à empreitada para consumo nos termos do artigo 3.º, n.º al. b) do pelo Decreto-Lei n.º 84/2021) é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. A Reclamada é uma sociedade comercial e a Reclamante celebrou o contrato para uma utilização não profissional (a limpeza de um casaco de pele), pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de empreitada para consumo.

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

As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas als. g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021 e a competência material do Tribunal.

Nos termos do artigo 3.º, al. a) da Lei n.º 24/96, o 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”. Ademais, na mesma lei dispõe-se que no artigo 12.º que o “consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos”.

Por conseguinte, o que importa estabelecer é se existe lugar à responsabilidade da Reclamada em virtude de uma alegada falta de qualidade do serviço.

De acordo com o negócio jurídico celebrado pelas partes, resulta que a Reclamada ficou obrigada (artigo. 397.º CC) a realizar a limpeza do casaco de pele que lhe foi entregue 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, sobretudo de molde a remover a resina, mas também a não danificar a propriedade da Reclamante. Neste ponto, importa separar as questões.

No que concerne à realização da limpeza, a mesma foi realizada e a nódoa foi removida. Importa, contudo, decidir se a mesma foi bem efetuada ou, se pelo contrário, se produziram danos no casaco.

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 do casaco, a qual teria levado a danos no mesmo.

Sucedde, porém, que conforme ficou demonstrado pela perita, a limpeza foi adequada e o casaco não apresenta quaisquer danos, mas tão-somente as diferenças de rugosidade que resultam de o mesmo não ser composto de uma peça única de pele animal. Com efeito, o casaco é composto por diversas peças de pele que são unidas, por via de costuras, para comporem a peça de roupa. Por conseguinte, não é expectável que as todas as partes do casaco apresentem exatamente a mesma rugosidade.

No entanto, o que resultou inequívoco da análise da perita convocada para analisar o casaco foi que o casaco não apresenta danos, nem quaisquer sinais de ter sido indevidamente submetido a uma limpeza errónea ou desadequada. Como tal, inexistindo facto, ilicitude, culpa ou sequer dano, não pode proceder o pedido indemnizatório deduzido pela Reclamante.

Ademais, mesmo que se tivesse verificado a existência de um dano imputável à limpeza desenvolvida pela Reclamada, sempre haveria de considerar a existência de uma reserva de responsabilidade reserva aposta na fatura / recibo entregue por aquela à Reclamante: a limpeza foi feita à sua responsabilidade.

5. DECISÃO

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

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 790,50 € (setecentos e noventa euros e cinquenta cêntimos) que corresponde ao pedido da Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 12 de janeiro de 2026.

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)