

**Processo nº 4101/2024**

**Sentença n.º 128/2026**

---

## **1. PARTES**

**Reclamante:** ----, devidamente identificados nos autos;

**Reclamada:** ---., devidamente identificada nos autos, representada pela sua representante legal  
----.

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

III. Não se identificou a existência de um facto ilícito e danoso que possibilitasse fundar a responsabilidade civil da Reclamada quanto às alegadas manchas no tecido.

## **3. OBJETO DO LITÍGIO**

Alegam os Reclamantes que, no dia 24.05.2025, se dirigiram à lavandaria da Reclamada e entregaram uma camisa para limpar a seco. O custo total do serviço foi de 30 € (trinta euros). No talão do pagamento e da entrega não consta qualquer menção quanto a uma qualquer condição pré-existente da peça de roupa pela qual a Reclamada não se responsabilizasse.

Sucede, porém, que no dia 02.06.2025 quando a camisa foi entregue no seu domicílio, os Reclamantes verificaram que a mesma estava rasgada numa das tiras. Neste contexto, os Reclamantes contactaram a Reclamada com vista à reposição da conformidade do bem, tendo sido realizada uma reparação à camisa que, embora não tivesse conseguido replicar o acabamento original, foi, nas palavras dos Reclamantes, “solucionada de forma aceitável”.

Não obstante, ao receber a camisa depois da dita intervenção, verificou que a mesma apresentava manchas de humidade. Alegam que quando suscitaram a questão junto da Reclamada lhe foi dito que as manchas resultavam de problemas na sua habitação, afirmação

que repudia totalmente. A Reclamada procurou uma vez mais intervir na camisa e a mesma continuou a apresentar manchas.

Peticionam, deste modo, ao Tribunal a condenação da Reclamada numa indemnização no valor de 187,50 € (cento e oitenta e sete euros e cinquenta cêntimos, os quais se decompõem do seguinte modo: 157,50 € (cento e cinquenta e sete euros e cinquenta cêntimos) relativos ao preço de aquisição da camisa 30 € (trinta euros) respeitantes ao custo do serviço de limpeza.

A Reclamada, por seu turno, impugna o alegado pelos Reclamantes, sustentando que seguiu as melhores práticas e que apesar de se terem verificados percalços na limpeza, o que pode suceder, procuraram da melhor forma tutelar o interesse dos Reclamantes. Ademais, impugnam que a camisa ainda apresente quaisquer manchas. Embora sem conceder na existência de um direito dos Reclamantes, e como gesto de cortesia comercial, propôs em sede de conciliação conduzida pelo árbitro devolver o preço do serviço.

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 24.05.2025, os Reclamantes dirigiram-se à lavandaria da Reclamada e entregaram uma camisa para limpar a seco;
- c) O custo total do serviço foi de 30 € (trinta euros);
- d) A camisa foi adquirida em 30.11.2019, pelo valor de 157,50 € (cento e cinquenta e sete euros e cinquenta cêntimos);
- e) No talão do pagamento e da entrega não consta qualquer menção quanto a uma qualquer condição pré-existente pela qual a Reclamada não se responsabilizasse;

- f) No dia 02.06.2025 quando a camisa foi entregue no seu domicílio, os Reclamantes verificaram que a mesma estava rasgada numa das tiras;
- g) Os Reclamantes contactaram a Reclamada com vista à reposição da conformidade do bem;
- h) Foi realizada uma reparação à camisa que, embora não tivesse conseguido replicar o acabamento original, foi, nas palavras dos Reclamantes, “solucionada de forma aceitável”;
- i) Após a reparação da camisa, a mesma apresentava manchas de humidade;
- j) Foram tentadas intervenções na camisa para remover as manchas, mas sem sucesso;
- k) Atualmente a camisa não apresenta quaisquer manchas;
- l) A camisa apresenta três pontos de reduzida dimensão em que o tecido está ligeiramente levantado / repuxado;
- m) A camisa já foi sujeita a diversas limpezas, apresentando algum desgaste consentâneo com o uso normal da mesma.

#### **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 os pontos de reduzida dimensão em que o tecido está ligeiramente levantado tenham sido causados pela Reclamada aquando da limpeza da camisa.

#### **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. --- 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 da camisa, não restaram dúvidas ao Tribunal, em conjunto com as declarações de parte, dos factos dados como provados e também do facto não provado a). Com efeito, não identificou a perita quaisquer manchas na camisa.

Ademais, estando o bem presente na audiência de julgamento, pode o Tribunal *in loco* tomar conhecimento do estado do mesmo por inspecção judicial, também não tendo identificado quaisquer manchas. Um dos Reclamantes, por convite do Tribunal, foi analisar a camisa junto à janela da sala de audiências – para ter mais luz natural – e também não identificou quaisquer manchas.

O mesmo Reclamante, contudo, identificou a existência de três pequenos pontos em que o tecido está ligeiramente repuxado / levantado. Estes três pontos dificilmente são identificáveis a olho nu sem que se esteja a conduzir uma análise exaustiva da camisa. A perita confirmou a existência dos pontos, mas frisou que o material da camisa (viscose), bem como o desgaste que a mesma já apresenta em virtude do uso, não permite concluir que os mesmos se devam à atuação da Reclamada na limpeza.

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”<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> 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 officiosamente conhecer.

\*

Entre os Reclamantes e a Reclamada foi celebrado um contrato de prestação de serviços (a limpeza camisa), na modalidade de empreitada. Não obstante, à mesma não deve ser aplicado regime previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, dado que nos termos do artigo 3.º, n.º 1, al. b) deste diploma se estabelece a sua aplicação “[a]os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações”.

Por conseguinte, o regime aplicável será o constante dos artigos 1207.º e ss. do CC. Por outro lado, nos termos do 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.

De acordo com o negócio jurídico celebrado pelas partes, resulta que a Reclamada fica obrigada (artigo 397.º CC) a realizar a limpeza da peça de roupa dos Reclamantes mediante o pagamento de um preço, recaindo esta última obrigação sobre aqueles. A limpeza contratada, contudo, deve ser realizada com respeito pelas boas práticas que a atividade em causa exige, 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 quanto aos prazos, mas *ponto a ponto* quanto às obrigações assumidas. Ora, afirmam os Reclamantes que o processo de limpeza não foi conduzido de forma correta, rasgou uma das tiras e ainda causou manchas.

Atendendo ao pedido dos Reclamantes, 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, alegando que a aquela limpou a peça de roupa, mas de forma errada, tendo causado danos.

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 da peça de roupa que teria causado manchas. Com efeito, em virtude da reclamação apresentada pelas partes, o que está em causa não é a tira rasgada, pois essa foi reparada e aceite pelos Reclamantes, mas, outrossim, as manchas que teriam surgido depois e tornada a camisa inutilizável pela sua proprietária.

Sucedem, porém, que conforme ficou demonstrado pela perita, verificado pelo Tribunal e por uma das Reclamantes, a camisa não apresenta no presente quaisquer manchas. Está, pelo contrário, impecavelmente limpa. Por conseguinte, não identifica o dano: as manchas foram efetivamente removidas sem prejudicar o estado da camisa. Como tal, inexistindo dano, não pode proceder o pedido indemnizatório deduzido pelos Reclamantes, pois sendo cumulativos os requisitos da responsabilidade civil, falhando o preenchimento de um, não emerge a obrigação de indemnizar.

Finalmente, sempre se acrescente o seguinte: o valor comercial atual da camisa não é o mesmo que tinha em 2019 aquando da sua aquisição. Estamos perante um bem que, como é expectável, já foi utilizado, sujeito a limpezas e, nesse sentido, que apresenta desgaste. Por outro lado, não ficou provado quem tinha causado aqueles pequenos repuxos no tecido, mas é inequívoco que não impede a utilização da camisa pela sua proprietária, pelo que mesmo que existisse responsabilidade civil, nunca o pedido indemnizatório poderia ascender a tal valor.

## **5. DECISÃO**

Pelo exposto, julga-se 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 187,50 € (cento e oitenta e sete euros e cinquenta cêntimos), que corresponde ao valor indicado pelos Reclamantes e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa 30 de março de 2026,

A Juiz Árbitro  
(Daniela Mirante)