



S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

Processo de reclamação n.º1410/20

*Ata de Sentença
n.º 435/21*

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: deficiente lavagem/destruição da peça de vestuário.

Pedidos: pagamento do valor da blusa danificada e de uma compensação pelo tempo decorrido, o valor da inflação.

Valor: 100,00€ (cem euros) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, por falta de comparência da Reclamada, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, onde aquela apresentou contestação e se procedeu à produção da prova apresentada pelas partes.

Com interesse para a decisão da causa, ficaram provados os seguintes factos:

- A. No dia 26.02.2019, a reclamante comprou uma blusa de senhora, 100% viscose, pelo valor de 55£ (cinquenta e cinco libras).
- B. No dia 15.11.2019, pelo facto de já a ter utilizado, estar com cheiro a perfume e suja com make up, a reclamante levou a blusa à loja da Reclamada, que tem por atividade comercial a prestação de serviço no âmbito da lavagem, limpeza e engomagem de peças de vestuário e afins.
- C. Aquando da entrega da blusa, a funcionária da reclamada procedeu ao exame da blusa, aceitou ficar com a blusa para limpá-la.
- D. Alguns dias depois, a reclamante deslocou-se à loja da requerida, tendo sido informada que a blusa tinha um buraco, que a tornava inutilizável.
- E. Existem procedimentos internos próprios da reclamada para guardar e salvaguardar a qualidade do serviço prestado.
- F. Do talão de encomenda/receção do serviço não consta qual o tipo/método de lavagem que foi pedido pela cliente, pelo que o serviço foi prestado em conformidade com as indicações do fabricante constantes dessa etiqueta.

Não ficaram provados os seguintes factos:

- A. Caso o cliente tenha algum requisito especial quanto à limpeza do seu vestuário e informe a reclamada desse facto, é colocado no talão de recebimento para que se proceda conforme as suas instruções, até porque, por vezes, os clientes cortam as indicações do fabricante.





Por se tratar de matéria conclusiva ou de direito não nos pronunciamos sobre a matéria facto constante dos pontos 5º, 2ª parte, e 6º a 23º da contestação apresentada pela reclamada.

Fundamentação da matéria de facto:

As partes estão de acordo que a reclamante entregou uma blusa na loja da reclamada para que esta procedesse à sua lavagem e que, aquando da entrega, esta apresentava um buraco, que impede a sua utilização.

Ora, de acordo com as declarações do representante legal da reclamada podemos tirar algumas conclusões, que nos ajudarão a perceber a tomada de decisão quanto à matéria de facto: (i) a reclamada tem instituídos métodos de trabalho singulares nos seus serviços; (ii) a reclamada, antes de aceitar qualquer peça para limpeza, procede a uma criteriosa observação dessa peça para detetar algum dano e, só após a verificação da sua inexistência, aceita o trabalho encomendado; (iii) ainda que o cliente pretenda outro tipo de limpeza, a reclamada procede à lavagem/limpeza de acordo com os critérios fixados pelo fabricante e em conformidade com os conhecimentos técnicos dos seus colaboradores, e só em casos muito excecionais aceita proceder de forma diversa; (iv) mesmo que o cliente peça outro tipo de lavagem/limpeza e esse pedido seja aceite, nos termos excecionados no ponto anterior, esse pedido não está escrito no ticket de pagamento/levantamento da peça objeto de limpeza que é entregue pela reclamada.

Assim, partindo destas premissas teremos de concluir que a blusa foi entregue nos serviços da reclamada sem qualquer buraco, conforme referiu a reclamante, mas também porque a funcionária que rececionou essa peça verificou o seu estado, seguindo a política imposta pela reclamada, verificação que efetivamente ocorreu porque foi confirmada por essa mesma funcionária à testemunha [REDACTED] que, por sua vez, transmitiu essa confiança em audiência de julgamento.

A reclamada procedeu à limpeza/lavagem de acordo com os padrões impostos pela reclamada, pois nem o representante legal desta nem a testemunha por esta apresentada referiram ter divergido dessa atuação.

Contudo, a reclamada, como lhe competia, em virtude da presunção de culpa que recai sobre si (cfr. artigo 799º, n.º1, do Cód. Civil), não demonstrou que não teve culpa na destruição da blusa, nomeadamente, não provou que o método utilizado para a limpeza da peça era adequado para o efeito, nem provou que não destruiu a blusa por uma outra qualquer razão. Para além disso, a reclamada não pode, sem mais, eximir-se de qualquer responsabilidade, nem imputar esta responsabilidade ao fabricante da blusa. Desde logo, porque não apresentou qualquer prova no sentido de que o tecido em causa tenha ou tivesse qualquer problema de fabrico. Em segundo lugar, porque, estando a blusa na sua posse, teria de ser ela a fazer prova que durante todo esse período, entre a receção e entrega à reclamada, tomou todas as precauções no manuseamento da blusa, cuidados que não se resumem à lavagem propriamente dita, mas que vão desde a receção do bem, a sua colocação em





depósito próprio, a lavagem propriamente dita, a engomagem, embalamento e depósito até entrega, prova que a recamada não fez, embora pudesse fazê-lo, com a entrega, para visualização, das imagens de todo este processo. Aliás, ainda que o fizesse não cremos que essas gravações abrangessem a totalidade do processo, pelo que a prova da sua não responsabilização teria de passar necessariamente pela prova da deficiência do tecido em causa.

Por fim, quanto ao valor da blusa, temos como assertivas as declarações da reclamante e o documento de fls. 21 dos autos, sendo que, neste momento, as 55 libras pagas correspondem a €64,11.

Fundamentação de direito:

Perante a matéria de facto apurada, diremos que o acordo estabelecido entre a Autora e a Ré consubstancia um contrato de prestação de serviços, na modalidade de empreitada, definido no art. 1207º do Cód. Civil.

De acordo com este preceito, a empreitada é contrato pelo qual uma das partes se obriga em relação à outra a realizar certa obra, que pode ser a lavagem de um objeto, mediante um preço.

São características nucleares deste contrato: o resultado material, enquanto produto acabado onde foi incorporado o trabalho; a autonomia, na medida em que o empreiteiro age sob a sua própria direção e não sob a direção do dono da obra, embora não possa impedir a fiscalização por parte deste; e o pagamento do preço, consubstanciada na obrigação que recai sobre o dono da obra, dada a natureza onerosa do contrato.

O empreiteiro está adstrito à realização de uma obra, a conseguir um determinado resultado em conformidade com o que foi acordado entre as partes e sem quaisquer vícios, devendo, nesse seguimento, o contrato ser cumprido pontualmente e de boa fé, como acontece com qualquer outro contrato, de acordo com o disposto nos art. 1207º, 1208º, 406º e 762º, n.º2, todos do Cód. Civil. Em contrapartida, o dono da obra obriga-se a pagar o preço respetivo, podendo esse pagamento ser faseado, estando esta prerrogativa na liberdade contratual das partes.

A responsabilidade contratual do empreiteiro pelos defeitos existentes na obra, nos contratos de empreitada de consumo, rege-se pelas regras gerais previstas no Cód. Civil para o contrato de empreitada e pelas regras especiais previstas na Lei de Defesa do Consumidor e no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, adaptáveis a este tipo contratual, não sendo aplicáveis as normas do Cód. Civil que sejam incompatíveis com as normas constantes destes dois diplomas. A redação do n.º2, do art. 1º-A do Dec. Lei nº67/2003, introduzido pelo Decreto-Lei n.º n.º84/2008, de 21 de maio, passou a referir expressamente a aplicação do regime do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, aos contratos de empreitada que tivessem por objeto o fornecimento de bens de consumo (cfr. Ac. da Rel. de Coimbra, de 15.06.2020, proc. n.º101/18.9T8VLF.C1).

Os factos apurados não são de molde a ilidir a presunção de culpa da reclamada no incumprimento definitivo da obrigação de devolver a blusa à





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA RAM

reclamante (a presunção de culpa estabelecida pelo artigo 799º, nº1, do Cód. Civil, é também aplicável à impossibilidade de cumprimento a que alude o artigo 801º, nº1, deste diploma legal.

Assim sendo, a reclamada deverá ser responsabilizada pelo custo da blusa, não sendo excessivo exigir-lhe o pagamento do preço pago pela blusa como nova, sendo certo que a reclamada não alegou, nem provou, como lhe competia, que esse pagamento é excessivo, injustificado ou desajustado (aliás, se a blusa fosse velha e gasta, pensamos que não seria necessário levá-la a uma lavandaria para lavar e pagar por esse serviço).

Contudo, não reconhecemos à reclamante o direito a qualquer indemnização por danos morais, porque o alegado não passa de incómodos que não merecem tutela jurídica (cfr. artigo 496º, nº1, do Cód. Civil).

Decisão:

Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a presente reclamação e, em consequência:

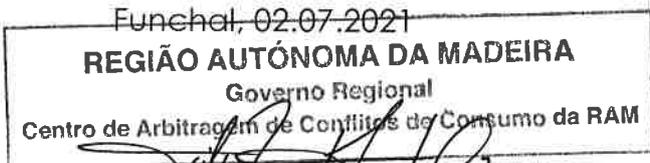
- condeno a reclamada [REDACTED] a pagar à reclamante [REDACTED] a quantia de €64,11 (sessenta e quatro euros e onze cêntimos).
- absolvo a reclamada [REDACTED] dos demais pedidos formulados pela reclamante [REDACTED].

Sem custas.

Notifique.

*

Funchal, 02.07.2021



Filipe Duarte Freitas
Filipe Duarte Freitas Câmara
(Juiz árbitro)

