



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

Sentença  
ue 439/21

A.

Processo de reclamação n.º1430/20

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Objeto da reclamação: deficiente lavagem/destruição das franjas de um vestido objeto de lavagem por parte da reclamada.

Pedidos: pagamento do valor do vestido danificado e do valor do serviço prestado.

Contestação: (i) a lavagem foi feita por uma funcionária com formação e experiência; (ii) foram respeitadas todas as indicações do fabricante do vestido relativas à lavagem; (iii) a reclamante compreendeu a situação, tendo pedido uma declaração para efetuar reclamação junto do fabricante do vestido pelo erro na etiqueta; (iv) a reclamante pediu uma lavagem diversa daquela que consta da do talão emitido (cfr. fls. 21 dos autos).

Valor: €137,40 (cento e trinta e sete euros e quarenta cêntimos) – cfr. artigos 19º da Lei de Arbitragem e 306º, n.º1, do Cód. de Proc. Civil.

Frustrada a tentativa de conciliação, procedeu-se à realização da audiência de discussão e julgamento, onde se procedeu à produção da prova apresentada pelas partes.

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

- A. No dia 09.07.2020, a reclamante entregou na loja da reclamada, sita no Garajau, um vestido preto, com franjas brancas, para que esta procedesse a uma lavagem a seco, tendo pago o valor €7,50 (sete euros e cinquenta cêntimos).
- B. No dia 11.07.2020, a reclamada contactou, telefonicamente, a reclamante para informá-la que o vestido havia ficado danificado com a lavagem.
- C. A reclamante dirigiu-se à loja referida em A), tendo solicitado uma declaração do sucedido ao vestido, uma vez que este havia sido emprestado por uma loja para a apresentação de um evento.
- D. A reclamada procedeu à lavagem do vestido à máquina e com água.
- E. A lavagem foi feita por uma funcionária com formação e mais de 10 anos de experiência.





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

F. O vestido tem um custo de €129,90 (cento e vinte e nove euros e noventa cêntimos).

Não ficaram provados os seguintes factos:

A. A reclamante compreendeu a situação tendo pedido uma declaração para efetuar reclamação junto do fabricante do vestido pelo erro da etiqueta.

Por se tratar de matéria conclusiva ou de direito não nos pronunciámos sobre a seguinte matéria constante da contestação apresentada pela reclamada:

- (i) Foram respeitadas todas as indicações do fabricante do vestido relativos à lavagem do vestido da reclamante.
- (ii) A reclamante vem agora (...) talão de registo.

Fundamentação da matéria de facto:

Esta assente, por acordo das partes, que a reclamante entregou um vestido, que lhe havia sido emprestado por um pronto a vestir, numa loja da reclamada para que esta procedesse à sua lavagem e que após o serviço de lavagem empregue pela reclamada as franjas do vestido estavam estragadas.

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) 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; (iii) mesmo que o cliente peça outro tipo de lavagem/limpeza diverso do referido em (ii) e esse pedido seja aceite, este pedido não está escrito no ticket de pagamento/levantamento da peça objeto de limpeza que é entregue pela reclamada.

De acordo com o depoimento da testemunha [REDACTED] funcionária da reclamada, o vestido em causa foi enviado para outra loja da [REDACTED] onde procedem lavagens mais cuidadas/delicadas, denominadas "Maxime", que são feitas com uma máquina, mas cuja oscilação é quase nula, sendo mais relevantes nessa lavagem os produtos que são usados. Para esta testemunha, que reconheceu que a etiqueta que consta da foto de fls. 52 dos autos pertence ao vestido em causa, que foi inclusivamente trazido a júízo





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

para dissipar quaisquer dúvidas, os danos que o vestido apresenta deve-se ao facto de as respetivas franjas não terem qualquer proteção, permitindo que se desfaçam.

Ora, ao contrário do que defende a reclamada, conforme se pode retirar de qualquer site numa simples busca na internet com o tema "símbolos de lavagem", os símbolos da etiqueta apontavam para a necessidade de lavar o vestido de outra forma (à mão) diversa da que foi utilizada pela reclamada (à máquina, ainda que com pouca oscilação), porque, como a própria, assume, não lavou o vestido à mão, mas com uma máquina, ainda que a oscilação desta seja mínima e que sejam utilizados os melhores produtos.

Com efeito,

- (i) o símbolo onde está um recipiente com uma mão dentro implica que a peça pode ser lavada somente à mão, numa bacia, tanque ou lavatório;
- (ii) o símbolo correspondente a um triângulo com um "x" equivale a dizer que não pode ser usado alvejante à base de cloro;
- (iii) o símbolo com um círculo com um "x" dentro de uma caixa indica que é proibido usar secadora;
- (iv) o símbolo com um círculo equivale a restrição no uso de uso de água, temperatura e/ou centrifugação;
- (v) o símbolo com o ferro e um ponto recomenda que seja engomado com uma temperatura abaixo dos 110°.

Portanto, a etiqueta quer dizer que o vestido tem de ser lavado à mão e não pode ser lavado à máquina, como aconteceu, indicação que resulta também do documento que foi junto aos autos pela reclamante, que, por ser consentâneo com os significados acima indicados, nos mereceu credibilidade.

Assim, a reclamada não provou, como lhe competia, em virtude da presunção de culpa que recai sobre si (cfr. artigo 799º, n.º1, do Cód. Civil), que não teve culpa na destruição das franjas do vestido, aliás, ao invés, no nosso entender, provou-se que agiu em sentido contrário ao indicado na etiqueta e, nessa medida, é culpada na destruição das franjas do vestido, sendo certo ainda que também não demonstrou que o vestido ou as respetivas franjas padecessem de qualquer vício de fabrico.

Em relação ao valor do vestido, este consta de fls. 10 dos autos,

\*  
\*  
\*





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

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 demonstram a culpa da reclamada no incumprimento definitivo das suas obrigações de lavar o vestido segundo as regras indicadas pelo fabricante, danificando as respetivas franjas (cfr. artigo 799º, n.º1, do Cód. Civil), e de devolver esse vestido à





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

reclamante na forma como lhe foi entregue (sendo que este normativo também é aplicável à impossibilidade de cumprimento a que alude o artigo 801º, n.º1, desse diploma legal).

Salvo melhor opinião, o facto de a reclamante não ser proprietária do vestido não impede que seja considerada como consumidora para efeitos do n.º1, do artigo 2º da Lei do Consumidor que estipula que "considera-se consumidor todo aquele a quem (...) **tenham sido prestados serviços** (...)."

Aliás, a reclamante é comodataria e, nessa qualidade está obrigada a guardar, conservar e restituir a coisa emprestada (cfr. artigos 1129º e 1135º, als. a) e h), ambos do Cód. Civil), devendo restituir a coisa emprestada no estado em que a recebeu, conforme resulta do n.º1, do artigo 1043º do Cód. Civil, aplicável por força do disposto no n.º3, do artigo 1137º deste diploma legal.

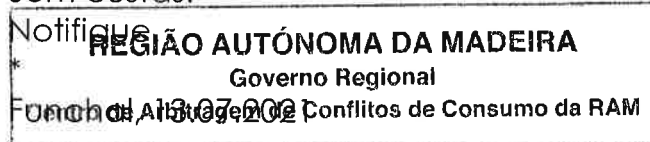
A reclamante, enquanto comodataria, é responsável pela sua perda ou deterioração (cfr. artigo 1136º do Cód. Civil), mas se a perda ou deterioração for imputável a terceiro, a responsabilidade recai sobre o causador dela, nos termos do artigo 483º do Cód. Civil.

Assim sendo, a reclamada deverá ser responsabilizada pelo valor da lavagem que foi incorretamente efetuada e pelo valor do vestido, não sendo excessivo exigir-lhe o pagamento do preço deste como novo, tanto mais que a reclamada não alegou, nem provou, como lhe competia, que este pagamento é excessivo, injustificado ou desajustado.

Decisão:

Pelo exposto, julgo totalmente procedente a presente reclamação e, em consequência condeno a Reclamada [REDACTED] a pagar à Reclamante [REDACTED] a quantia de €137,40 (cento e trinta e sete euros e quarenta cêntimos).

Sem custas.



[Assinatura Qualificada]

Filipe Duarte Freitas Câmara

Assinado de forma digital por [Assinatura Qualificada] Filipe Duarte Freitas Câmara  
Dados: 2021.07.13 11:31:16 +01'00'

Filipe Duarte Freitas Câmara  
(Juiz árbitro)

