



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Proc. n.º 246/2016 TAC PORTO

Requerente: Aníbal

Requerida: LDA

SUMÁRIO:

I - Ponto inicial e fulcral, para se poder afirmar o cumprimento contratual defeituoso é a prova da existência dessa relação contratual.

II – Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o direito de crédito decorrente do cumprimento defeituoso do contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 342º do C.C.

1. Relatório

1.1. O Requerente, pretendendo a condenação da Requerida a pagar a quantia de €4.990,00 a título de indemnização por danos patrimoniais e morais, por cumprimento defeituoso, vem alegar, em sede de petição inicial, que:

1. O exponente é cliente há já muitos anos da Lda com o NIF 500, sita no Porto
2. No pretérito mês de Novembro de 2015, entregou nessa Lavandaria três peças de roupa exterior, nomeadamente um colete, um casaco e uma gabardine, e respectivo cinto, esta de cor castanha/ esverdeada, que havia adquirido em Londres;
3. Quando da entrega dessas peças de roupa, foi-lhe emitida uma factura, pela própria proprietária e gerente da loja, como pré-pagamento no valor que, segundo recorda, rondou os €20,00, que de imediato regularizou, factura essa que discriminava todas as peças de roupa entregues;
4. Decorridos alguns dias, dirigiu-se à lavandaria para levantar as peças de roupa, as quais lhe foram entregues;
5. Chegando a casa, verificou que o colete e a gabardine não estavam devidamente limpas, tal como deveriam;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

6. Dirigiu-se, de novo, à dita lavandaria, interpelou a respectiva empregada, pessoa já de avançada idade, e fez-lhe notar que a gabardine e o colete não estavam em condições deixando as pelas para de novo serem limpas;
7. Dias depois, voltou a lavandaria, verificou aí que o colete estava em estado de limpeza aceitável, mas trouxe-o consigo, tendo lá ficado a gabardine pois a funcionária disse-lhe que faltava passa-la a ferro;
8. Decorridos alguns dias foi à lavandaria, aí foi-lhe entregue pela mesma funcionária, a gabardine, sem estar passada a ferro, e, para seu espanto, contendo ainda as nódoas iniciais, que foram o motivo para limpeza;
9. A dita empregada reconheceu que as nódoas existiam na gabardine, e referiu ao exponente que este desse autorização para que se procedesse a uma lavagem à mão, ou seja, a lavagem iria decorrer sob a responsabilidade do exponente;
10. Mas, o exponente não assinou essa responsabilidade e exigiu que lhe entregassem a gabardine tal como estava (com nódoas e por passar a ferro), bem como o preço que havia pago pelo serviço que encomendara;
11. Perante a insistência do exponente, a dita empregada devolveu-lhe o custo do pretense "serviço", e entregou-lhe a gabardine dentro de um saco plástico;
12. A caminho de casa, entrando no café, aí encontrou com pessoas amigas, a quem mostrou o saco com a gabardine, e, desde logo, verificou que no saco não estava o cinto da gabardine, pelo que, se dirigiu à lavandaria, mas esta estava já encerrada;
13. No dia seguinte, ainda no mês de Novembro de 2015, o exponente foi à lavandaria queixar-se da falta do cinto da gabardine, o que fez reiteradamente durante vários dias, mas a última resposta que recebeu do próprio gerente da lavandaria foi de que cinto lhe havia sido devolvido juntamente com a gabardine;
14. Mas porque o exponente tem absoluta certeza de que o cinto foi extraviado na lavandaria no dia 18/12/2015, pelas 17h30, dirigiu-se lá, interpelou o gerente a esposa deste, reclamando-lhes o cinto;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

15. O gerente e a respectiva esposa, passaram a gritar com o exponente, de tal modo forte e acintoso, tudo com vista a vexá-lo dentro da loja;
16. O exponente com toda a calma e em tom muito baixo disse ao gerente e esposa que não gritassem com ele, pois era pessoa que havia sofrido um AVC, não poderia minimamente enervar, sob pena de, ali mesmo, ter novo ataque cardíaco;
17. Solicitou aqueles um copo de água e recebeu por resposta "vá busca-la ao café... se quiser", "ponha-se lá fora... ponha-se a andar seu malcriado";
18. Solicitou-lhes também eu chamassem o INEM pois estava a chorar convulsivamente, debaixo de uma fortíssima dor no peito e nas pernas e taquicardia muito forte, agarrado ao balcão com muita dificuldade, só por milagre não se tendo estatelado no chão;
19. Entretanto o exponente conseguiu ligar para o INEM, que pretendia saber a sua localização, solicitou ao casal gerente que lhe desse o n.º de porta da loja, mas aquele respondeu-lhe secamente "vá lá para fora se quiser, não é nada connosco..";
20. Entretanto um senhor que entrou na lavandaria e que se apercebeu da situação vendo o exponente quase prostrado e a chorar deu o n.º da porta ao INEM, que acabou por chegar e prestou os primeiros socorros ao exponente junto à porta da lavandaria;
21. E quando chegou o INEM este esteve durante cerca de 20 minutos a prestar assistência ao exponente, mas após esse tempo, entendeu que havia necessidade de o transportar ao hospital, atento o seu estado grave de saúde;
22. O exponente sofreu prejuízos materiais referentes à falta do cinto da gabardine e sem ele está impossibilitado de a usar;
23. E como a gabardine é de um tecido de alta qualidade, e adquirida no estrangeiro, é impossível hoje encontrar cinto que se lhe adapte;
24. Ou seja, sem o cinto e sem poder utilizar a gabardine, o prejuízo material daqui decorrente não poderá nunca ser inferior a metade do preço inicial daquela peça, que ao tempo rondou os €1.390,00;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

25. Ou seja, o exponente vem exigir da LDA a quantia de €695,00;
26. A este prejuízo haverá que acrescer os devido a título de danos morais, num montante nunca inferior a €4.300,00.

1.2. Citada, a Requerida não apresentou contestação.

*

A audiência realizou-se na presença do Requerente e na ausência da Requerida, nos termos do n.º 3 do artigo 35º da LAV

*

2. Objecto de Litígio

A presente querela, qualificando-se, perante o exposto pedido, como uma **acção declarativa de condenação**, cinge-se na questão de saber se a Requerida deve ou não indemnizar o Requerente a título de danos patrimoniais e morais no valor de €4.999,00, nos termos e para os efeitos do disposto na al. b) do n.º 3 do artigo 10º do C.P.C. em conjugação com o n.º 1 do artigo 342º do C.C.

*

3. Fundamentação

3.1. Dos Factos

3.1.1. Dos Factos Provados

Resultam provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. O Requerente em Janeiro de 2016 contratou a Requerida para limpeza de uma camisa;
2. O Requerente sofreu um episódio de urgência hospitalar no dia 18/12/2015;

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt





*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

3. O Requerente socorreu-se de Transporte de Ambulância de Emergência Médica, no dia 18/12/2015, à porta das instalações da Requerida.

3.1.2. Dos Factos não Provados

Resultam não provados os seguintes factos, com interesse para a demanda arbitral:

1. No pretérito mês de Novembro de 2015, O Requerente entregou na LDA três peças de roupa exterior, nomeadamente um colete, um casaco e uma gabardine, e respectivo cinto, esta de cor castanha/ esverdeada, que havia adquirido em Londres;
2. Quando da entrega dessas peças de roupa, foi-lhe emitida uma factura, pela própria proprietária e gerente da loja, como pré-pagamento no valor que, segundo recorda, rondou os €20,00, que de imediato regularizou, factura essa que discriminava todas as peças de roupa entregues;
3. Decorridos alguns dias, dirigiu-se à lavandaria para levantar as peças de roupa, as quais lhe foram entregues;
4. Chegando a casa, verificou que o colete e a gabardine não estavam devidamente limpas, tal como deveriam;
5. Dirigiu-se, de novo, à dita lavandaria, interpelou a respectiva empregada, pessoa já de avançada idade, e fez-lhe notar que a gabardine e o colete não estavam em condições deixando as pelas para de novo serem limpas;
6. Dias depois, voltou a lavandaria, verificou aí que o colete estava em estado de limpeza aceitável, mas trouxe-o consigo, tendo lá ficado a gabardine pois a funcionária disse-lhe que faltava passa-la a ferro;
7. Decorridos alguns dias foi à lavandaria, aí foi-lhe entregue pela mesma funcionária, a gabardine, sem estar passada a ferro, e, para seu espanto, contendo ainda as nódoas iniciais, que foram o motivo para limpeza;
8. A dita empregada reconheceu que as nódoas existiam na gabardine, e referiu ao exponente que este desse autorização para que se procedesse a uma lavagem à mão, ou seja, a lavagem iria decorrer sob a responsabilidade do exponente;



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

9. Mas, o exponente não assinou essa responsabilidade e exigiu que lhe entregassem a gabardine tal como estava (com nódoas e por passar a ferro), bem como o preço que havia pago pelo serviço que encomendara;
10. Perante a insistência do exponente, a dita empregada devolveu-lhe o custo do pretense "serviço", e entregou-lhe a gabardine dentro de um saco plástico;
11. A caminho de casa, entrando no café, aí encontrou com pessoas amigas, a quem mostrou o saco com a gabardine, e, desde logo, verificou que no saco não estava o cinto da gabardine, pelo que, se dirigiu à lavandaria, mas esta estava já encerrada;
12. No dia seguinte, ainda no mês de Novembro de 2015, o exponente foi à lavandaria queixar-se da falta do cinto da gabardine, o que fez reiteradamente durante vários dias, mas a última resposta que recebeu do próprio gerente da lavandaria foi de que cinto lhe havia sido devolvido juntamente com a gabardine;
13. Mas porque o exponente tem absoluta certeza de que o cinto foi extraviado na lavandaria no dia 18/12/2015, pelas 17h30, dirigiu-se lá, interpelou o gerente a esposa deste, reclamando-lhes o cinto;
14. O gerente e a respectiva esposa, passaram a gritar com o exponente, de tal modo forte e acintoso, tudo com vista a vexá-lo dentro da loja;
15. O exponente com toda a calma e em tom muito baixo disse ao gerente e esposa que não gritassem com ele, pois era pessoa que havia sofrido um AVC, não poderia minimamente enervar, sob pena de, ali mesmo, ter novo ataque cardíaco;
16. Solicitou aqueles um copo de água e recebeu por resposta "vá busca-la ao café... se quiser", "ponha-se lá fora... ponha-se a andar seu malcriado";
17. Solicitou-lhes também eu chamassem o INEM pois estava a chorar convulsivamente, debaixo de uma fortíssima dor no peito e nas pernas e taquicardia muito forte, agarrado ao balcão com muita dificuldade, só por milagre não se tendo estatelado no chão;



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

18. Entretanto o exponente conseguiu ligar para o INEM, que pretendia saber a sua localização, solicitou ao casal gerente que lhe desse o n.º de porta da loja, mas aquele respondeu-lhe secamente "vá lá para fora se quiser, não é nada conosco..";
19. Entretanto um senhor que entrou na lavandaria e que se apercebeu da situação vendo o exponente quase prostrado e a chorar deu o n.º da porta ao INEM, que acabou por chegar e prestou os primeiros socorros ao exponente junto à porta da lavandaria;
20. E quando chegou o INEM este esteve durante cerca de 20 minutos a prestar assistência ao exponente, mas após esse tempo, entendeu que havia necessidade de o transportar ao hospital, atento o seu estado grave de saúde;
21. O exponente sofreu prejuízos materiais referentes à falta do cinto da gabardine e sem ele está impossibilitado de a usar;
22. E como a gabardine é de um tecido de alta qualidade, e adquirida no estrangeiro, é impossível hoje encontrar cinto que se lhe adapte;
23. Ou seja, sem o cinto e sem poder utilizar a gabardine, o prejuízo material daqui decorrente não poderá nunca ser inferior a metade do preço inicial daquela peça, que ao tempo rondou os €1.390,00;
24. Ou seja, o exponente vem exigir da LDA a quantia de €695,00;
25. A este prejuízo haverá que acrescer os devido a título de danos morais, num montante nunca inferior a €4.300,00.

*

3.3. Motivação

A fixação da matéria dada como provada resultou da prova documental junta aos autos a fls. 5, 6, 8-9, 20-21, o que devidamente conjugado com as regras de experiência comum e critérios de razoabilidade alicerçou a convicção do Tribunal.

Relativamente à fixação da matéria dada como não provada, resultou da ausência de mobilização probatória credível, que permitisse ao Tribunal aferir da

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

veracidade dos factos, após a análise dos documentos juntos, bem assim perante ausência de Testemunhas ou outra prova cabal dos mesmos.

Mais se diga que, as Testemunhas do Requerente, Maria e António não presenciaram qualquer dos factos elencados no Requerimento Inicial desta demanda Arbitral, sendo meros depoimentos indirectos, resultantes do que o próprio Requerentes lhes havia transmitido, no que se refere à relação contratual com a Requerida. A este propósito se afirme que não logrou qualquer credibilidade o depoimento da Testemunha António, na realidade, afirmou “mal conhecer” o Requerente, havendo um contacto meramente ocasional, por motivos laborais, mais concretamente a Testemunha trabalha numa loja que o Requerente costuma frequentar, não conseguindo o seu depoimento moldar a convicção do tribunal em sentido abonatório do Requerente.

*

3.2. Do Direito

A relação contratual controvertida mais não é do que uma empreitada de consumo. Ou seja, *“deve ser qualificada como empreitada de consumo o contrato celebrado por quem destina a obra encomendada a um uso não profissional e alguém que exerce, com carácter profissional, uma determinada actividade económica, a qual abrange a realização da obra em causa, mediante remuneração”* – Ac. do TRL de 09/02/2010.

Assim, tendo o consumidor contratado os serviços profissionais de outra pessoa (singular ou colectiva) para realização de serviço de limpeza/ lavandaria, este obriga-se em relação àquele primeiro à realização daquela obra, mediante o pagamento de um preço.

Ora, ao contrato de empreitada de consumo aplica-se, não o regime geral do CC, mas o regime especial da responsabilidade pelos defeitos das obras nos contratos de empreitadas de consumo, cuja disciplina se encontra plasmada no DL nº 67/2003, de 8 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL nº 84/2008, de 21 de Maio, tal qual se



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

depreende já do n.º 1 do artigo 34º do Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16/01, Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Actividades de Comércio, Serviços e Restauração.

Assim, grosso modo, se poderá afirmar que mediante o pagamento de um preço, obrigação do consumidor, o prestador de serviço contra obriga-se a efectuar a limpeza do bem entregue, sendo que a este propósito, por não ser de interesse para a demanda, nos evitamos sobre longa deambulação acerca da guarda da coisa, como obrigação secundária ou como manifestação de união contratual entre contrato de empreitada e contrato de depósito. Não obstante, deixamos já antever uma tendência para afirmar a primeira das hipóteses como a que cremos melhor qualifica juridicamente a questão.

Ponto inicial e fulcral, para se poder afirmar o cumprimento contratual defeituoso é a prova da existência dessa relação contratual. Prova, esta, que incumbe ao Autor da demanda, pois é esse mesmo que invoca o dito contrato, nos termos do n.º 1 do artigo 342º do C.C.

Prova, esta, que o Requerente não logrou obter, conforme resulta da matéria provada e não provada no âmbito destes autos.

O Requerente propôs a presente demanda arbitral, invocando a realização dum contrato de empreitada de consumo com a Requerida tendo esta defeituosamente cumprido a sua prestação a que se obrigara.

Ora, cabe ao Requerente o ónus da prova que celebrou determinado contrato; cabe ao Requerido o ónus de provar o integral cumprimento, ou outro facto, seja ele extintivo, impeditivo ou modificativo do crédito do autor (art. 342º n.os 1 e 2 do C. Civil).

Assim, não tendo a Requerente feito prova, tal qual lhe incumbia da existência de vínculo contratual com a Requerida, decai toda a tramitação posterior.

*



*Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto*

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

4. Do Dispositivo

Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente, absolvendo a Requerida do pedido.

Notifique-se

Porto, 20 Maio de 2016.

A Juiz-Árbitro,

(Sara Lopes Ferreira)

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109
email: cicap@mail.telepac.pt www.cicap.pt

