



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Processo n.º 2581/2015

Requerente: Silvério

Requerida: Lda

## **1. Relatório**

**1.1.** O requerente, alegando que um seu par de calças de cor azul, depois da limpeza efectuada pela requerida, se apresentava com uma mancha esbranquiçada, com descoloração, não permitindo mais a sua utilização, pede que esta seja condenada a ressarcir-la na quantia de € 110,00, correspondente ao preço pelo qual o adquirira.

**1.2.** A requerida apresentou contestação oral, onde, confirmando ter realizado o serviço de limpeza do par de calças do requerente, sustenta, no essencial, que a limpeza em questão foi feita de acordo com a etiqueta nele aposta, segundo os procedimentos mais indicados à circunstância, sem qualquer erro, como faz habitualmente com outras peças do mesmo tipo.

**1.3.** Ambas as partes dispensaram o tribunal da exigência de fundamentação da sentença, nos termos do art. 42.º/3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

## **2. Decisão**

Tendo em consideração os elementos probatórios disponíveis nos autos, não fiquei persuadido da verificação, quanto à requerida, dos pressupostos legais de que depende a sua responsabilização.

Desde logo, não creio que se possa dizer que a requerida não cumpriu as obrigações para si resultantes do contrato de prestação de serviço (mais especificamente: de empreitada) estabelecido com o requerente. No fim de contas, a requerida realizou a "obra" a que se obrigara: limpou realmente o par de calças do requerente, cumprindo o seu dever de prestação principal. De resto, o requerente não

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

---

Rua Damião de Góis, nº 31 loja 6 - 4050-225 Porto - Tel. 225029791 / 225508349 Fax 225026109  
email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt) [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

imputa à requerida, bem vistas as coisas, o incumprimento de nenhuma obrigação ou dever, nem sequer a falta de cuidado na execução do serviço que se obrigara a prestar-lhe. Mesmo considerando provado a existência, na peça de roupa do requerente, de 3 pontos descoloridos, de reduzidíssimas dimensões, isso não basta para concretizar um incumprimento contratual da requerida. Seria necessário que se demonstrasse, antes disso, que tais danos são o resultado de um comportamento incumpridor da requerida. Ora, no caso, não há nos autos nenhuma prova (que incumbiria ao requerente realizar, nos termos do art. 342.º/1 do Código Civil) de que a requerida tenha infringido quaisquer deveres de cuidado e diligência – mais radicalmente, o requerente nem sequer o alegou. Provou-se, ao invés, que a requerida realizou a limpeza de acordo com as instruções da etiquetagem do par de calças.

Em segundo lugar, os factos disponíveis nos autos não permitem afirmar que os referidos pontos de descoloração tenham sido causados, em termos de “causalidade adequada” (art. 563.º do Código Civil), pelo processo de limpeza. Habitualmente, seguindo os padrões de normalidade da vida corrente, a limpeza que seja efectuada de acordo as instruções do fabricante da peça (como sucedeu no caso) não é, por si só, susceptível de provocar a deterioração do tecido. Quando, apesar da observância das instruções de limpeza, sobrevenham danos, não pode excluir-se a hipótese de estes serem causados pela debilidade ou deficiência do próprio tecido.

Finalmente, e sobretudo, entendo que a requerida logrou ilidir a presunção de culpa que sobre ela recai (art. 799.º do Código Civil). O processo de limpeza a que sujeitou a peça do requerente foi exactamente aquele que era imposto nas instruções constantes da respectiva etiqueta. Não me parece que o “padrão médio de diligência” (art. 487.º/2 do Código Civil) a mais do que isso obrigasse a requerida. De outro modo, resvalar-se-ia perigosamente para a aceitação generalizada, sem base legal, da responsabilidade objectiva das lavandarias, que teriam de responder, independentemente de culpa, por quaisquer deteriorações que as peças dos seus clientes sofressem por ocasião dos processos de limpeza, reduzindo a “situação de responsabilidade” a uma implicação linear e automática entre dano e imediata



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

obrigação de indemnizar (prescindindo, pois, dos pressupostos do incumprimento e da culpa – o que seria ilegal)<sup>1</sup>.

**Não procede, assim, a pretensão do requerente.**

**Nestes termos, com base nos fundamentos expostos, julgo a acção totalmente improcedente e, em consequência, absolvo a requerida do pedido.**

Notifique-se

Porto, 04 de Junho de 2016,

O Juiz-árbitro  
(Paulo Duarte)

---

<sup>1</sup> Faltando argumentos que me levem a alterá-la, mantenho, portanto, a orientação subjacente a outras sentenças proferidas, neste tribunal arbitral, designadamente nos processos n.º 4008/2013 e 3278/2014.