

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

SENTENÇA**PROC Nº. 1414/2023****TAC****MTS****Requerente:**

devidamente identificada nos autos.

Requerida:indústria de lavandaria SA,
devidamente identificada nos autos.**SUMÁRIO:** Incumprimento contratual da requerida. Lei de Defesa do Consumidor. Código Civil no que respeita à responsabilidade civil.

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida na restituição do bem identificado nos autos, ou na impossibilidade, no pagamento da quantia de 356,05 €,

com base nos seguintes fundamentos:

A requerida tem por objeto, entre outros, a prestação de serviços de lavagem e limpeza de roupas e têxteis.

Em 8/5/2023 o requerente contratou os serviços da requerida para a limpeza a seco de um blazer de marca Hugo Boss, de cor azul marinho, com o valor comercial de 349,00 €, onde o deixou no estabelecimento comercial da requerida sito no norte shopping, Porto.

Este recebeu um email para levantamento do referido casaco, com a refª. 34116, tendo o serviço o custo de 7,05 €. – docs 1 e 2

Em 16/5/2023, o requerente dirigiu-se ao estabelecimento comercial da requerida para levantar o casaco quando lhe foi dito que

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

o mesmo já tinha sido levantado em 12/5/2023. Em ato contínuo tentou indagar com a esposa se o teria eventualmente levantado, o que não tinha acontecido.

O requerente mantém em sua posse o talão de levantamento.

Em 17/5/2023, pelos serviços da requerida foi-lhe dito que efetivamente o casaco já tinha sido entregue na data indicada e que é habitual solicitarem apenas o número de telemóvel, pois que é o suficiente para acederem á ficha do cliente, não sendo necessário o talão de levantamento.

Tal conduta não se enquadra nas condições de venda da requerida e constantes do site desta, onde no ponto 4 se refere expressamente, que as peças serão entregues a quem apresentar a fatura comprovativa do pagamento e o talão de caixa anexo (Doc 3 junto aos autos).

Sem qualquer solução para a situação, o requerente apresentou nesta data, reclamação no formulário eletrónico de apoio ao cliente, mas à qual não obteve resposta.

Em 22/5/2023, formalizou uma queixa no livro de reclamações no estabelecimento comercial da requerida – doc 4

Até à data não foi apresentada qualquer solução, nem houve outros desenvolvimentos.

Por sua vez,

a requerida devidamente citada apresentou contestação na qual impugnou os factos que se encontrem em oposição com a defesa considerada no seu conjunto e concluiu pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição do pedido.

Assim,

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Ao requerente aquando da entrega do casaco identificado, foi emitido um talão eletrónico com nome, morada, contribuinte e telefone, que foram inseridos no sistema, enquanto registo do cliente, elementos que poderão ser usados quer em futuros serviços, quer para levantamento de peças.

Em 12/5/23, o casaco foi entregue a quem indicou o telemóvel registado no sistema e neste ficou registado o dia e a hora.

A requerida desconhece se era o requerente ou outrem em sua representação, sabe que foram fornecidos dados pessoais do requerente e que eram coincidentes com a ficha deste, e ainda que o número de telefone era apenas um dos critérios para apurar acerca da legitimidade de quem se apresenta para levantar a peça.

Mais alega que não é possível apurar o valor do casaco entregue para limpeza, uma vez que este já tinha sido usado, e conta com uma antiguidade superior a um ano. Não era uma peça em estado de nova como tal uma eventual indemnização a fixar nunca poderia ser do valor de compra da peça.

O requerente foi ouvido em sede de declarações de parte, tendo confirmado os factos constantes da reclamação e acrescentado que o casaco era usado, mas estava em boas condições.

Foi ouvida a testemunha indicada pelo requerente,
, casada e residente na mesma morada do requerente. Acompanhou o assunto desde o primeiro momento, e reitera que o casaco não se encontra em casa porque os serviços da requerida não o entregaram ao requerente. Que saiba, ninguém para além do requerente foi levantar o casaco e ainda que residem na mesma morada

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

e nesta nunca houve obras ou mudanças de mobiliário que pudessem ter contribuído para o extravio do casaco.

Acompanhou o requerente em 22/5/23, e que face à ausência de resposta e de soluções o requerente apresentou reclamação no livro de reclamações.

Pela requerida foi junta aos autos a ficha do cliente (requerente).

Dão-se, assim, como provados os factos constantes da reclamação.

Cumpra decidir,

De acordo com a prova indicada nos autos, testemunhal e legislação aplicável.

Desde logo, deve ser chamada à colação o documento das condições de prestação de serviços da requerida, constante do site desta, e junto aos autos, segundo o qual, *“as peças entregues apenas serão restituídas (...) a quem apresentar o título de fatura comprovativo do pagamento do serviço e o talão de caixa anexo”* (ponto 4).

Não foi este o procedimento adotado pela requerida e apurou-se que não é prática habitual fazerem-no, em absoluta violação das regras criadas pela própria requerida.

Refere a legislação o seguinte:

A LDC, Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR, na sua versão atualizada, dispõe no artigo 2.º, sob a epígrafe, “definição e âmbito” que considera como consumidor todo

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios (1).

No artigo 3.º, sobre os direitos do consumidor, refere-se que o consumidor tem direito, entre outros:

(a) à qualidade dos bens e serviços,

(f) à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos;

(g) à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

O artigo 4.º, relativo ao direito à qualidade dos bens e serviços, refere que os serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, (...) de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Por sua vez, o art. 12.º n.º 1, dispõe que o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

A factualidade provada configura também a existência de um incumprimento contratual da requerida que ocorreu por não ter realizado devidamente a prestação a que se vinculou, mais objetivamente, o serviço de limpeza que cobrou e a consequente entrega ao proprietário do bem que lhe foi confiado.

Neste caso, o Código Civil dispõe no artigo 798.º (responsabilidade do devedor) em que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor; no art. 799.º (presunção de culpa e apreciação desta) em que incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua,

**RAL**CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

sendo a culpa apreciada nos termos aplicáveis à responsabilidade civil (1 e 2). Por último, o art. 817.º (princípio geral) refere que não sendo a obrigação voluntariamente cumprida, tem o credor o direito de a exigir.

Neste caso o devedor da prestação é a requerida, e o credor o requerente. O prejuízo do requerente cifra-se no valor indicado e provado relativo ao custo do casaco bem como ao serviço de limpeza cobrado.

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, conseqüentemente, condena-se a requerida a efetuar o pagamento à requerente da quantia peticionada de 356,05 €.

Sem custas por não serem devidas

Registe e notifique

Porto, 22 de Dezembro de 2022

Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro