

## SENTENÇA

PROC Nº. 504/2025

CICAP

PORTO

### SUMÁRIO:

- O cumprimento defeituoso de um contrato de prestação de serviços obriga o devedor a indemnizar o credor dos danos que provocou com o desempenho desadequado e que ficaram provados em audiência de julgamento arbitral.

- A requerida em causa violou as regras previstas na LDC e no DL nº. 84/2021, de 18/10, ora indicadas.

- Indicação e identificação das partes processuais:

**Requerente:** \_\_\_\_\_ em representação  
de C \_\_\_\_\_, devidamente identificada nos autos.

**Requeridas:**

1 - \_\_\_\_\_, devidamente  
identificada nos autos.

2 – \_\_\_\_\_, devidamente identificada nos autos.

- Saneamento do processo

Inexistem nulidades ou outras irregularidades que cumpra sanar.

Não foram alegadas exceções que cumpra conhecer.

O tribunal é competente em todas as suas vertentes.

As partes são legítimas.

A matéria encontra-se na livre disponibilidade das partes e encontra-se devidamente disciplinada por lei.

Foi apresentada reconvenção pela requerida que o tribunal não aceitou por não caber no âmbito da previsão legal e que como tal indeferiu, já constando em ata o referido despacho.

Portanto, a matéria versada nesta não é discutida nos presentes autos.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 500,50 € uma vez que existiu um desconto de 10% na quantia paga pelo casaco (495,00 €) ao que acresce a quantia paga pela limpeza a seco (5,50 €)

- Do pedido formulado pela requerente

Vem a requerente solicitar a condenação das requeridas no pagamento da quantia (ora fixada) de 500,50 €,

- com base nos seguintes fundamentos factuais plasmados na reclamação efetuada (em síntese)

Em 18/10/24 foi comprado pelo marido da requerente no estabelecimento comercial da requerida – Labrador - sito no Norte shopping um casaco (blazer) azul escuro, pela quantia de 550,00 € - Cfr fatura junta aos autos

Em 12/11/24, o casaco em causa foi entregue no estabelecimento comercial da requerida (1) no Porto (Foz) para lavar e passar a ferro.

Pelo serviço foi paga a quantia de 5,50 € - cfr ftr junta aos autos

Aquando do levantamento em 13/11/24, a requerente não foi informada de nenhuma ocorrência, mas quando chegou a casa verificou que o casaco apresentava na frente bolhas e as lapelas estavam desalinhadas.

Em 14/11/24 o casaco voltou à lavandaria e a funcionária da requerida 1 entendeu que o problema estava nas entretelas.

Em 15/11/24, o casaco foi de novo entregue e verificou-se que as lapelas estavam alinhadas, mas continuava ondulado à frente, embora menos acentuado.

Após ter sido usado as bolhas de ar reapareceram.

Em 25/11/24, apresentou queixa no livro de reclamações da requerida 1, cft doc junto aos autos.

Em 27/11/24, dirigiu-se ao estabelecimento comercial da requerida 2, sito no Norte shopping, para apresentar o casaco e aí efetuar uma reclamação.

Aí foi-lhe dito que a requerida 1 passou o casaco, a ferro de engomar, a uma temperatura demasiado elevada o que, conseqüentemente, levou ao descolamento das entretelas.

O casaco foi para a fábrica (enviado pela requerida 2) e quando foi levantado estava com aspeto de “novo”. Todavia, quando foi usado os problemas com o descolamento persistiram.

A requerida 1 referiu que o problema será do produtor/fabricante e a requerida 2 refere que o problema consistiu na lavagem inadequada e a altas temperaturas.

- As citações das requeridas

As requeridas foram devidamente citadas e apresentaram-se em julgamento arbitral, devidamente representadas, tendo sido deduzidas contestações e indicadas provas documentais e testemunhais.

- As contestações apresentadas pelas requeridas

Ambas as requeridas impugnam a reclamação em todos os factos que forem contrários às defesas apresentadas e consideradas no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e conseqüente absolvição do pedido.

- A contestação da requerida 1

Apesar de aceitar a prestação do serviço contratado, menciona que as funcionárias ao seu serviço efetuam uma verificação do estado da peça, suas componentes e especificidades de limpeza, presentes nas etiquetas.

No caso em apreço todas as técnicas utilizadas foram as mais adequadas, tendo em conta a peça em concreto, e o método de limpeza recomendado pelo fabricante.

Assim, qualquer desconformidade da peça não será resultado do processo de limpeza, nem de altas temperaturas aplicadas.

A peça foi limpa a seco, num circuito fechado, pelo que existindo qualquer desconformidade esta deve-se ao processo de fabrico ou seja, está intrinsecamente relacionada com o método de colagem das entretelas, processo efetuado pelo fabricante e que compromete a longevidade da peça fragilizando-a.

Conclui que os materiais utilizados pela requerida 2 não se encontram adequados, nem possuem a qualidade necessária para suportarem o processo de limpeza que é indicado pelo próprio fabricante.

- A contestação da requerida 2

Aceita a compra do casaco na data e hora e local relatados, todavia não aceita a quantia paga pelo casaco pois que este obteve um desconto de 10%, pelo que a quantia será de 495,00 € - Cfr fatura junta

Impugna por desconhecimento o facto que levou à lavagem do casaco na requerida 1 e desconhece em absoluto o tratamento que foi dado ao referido casaco por esta requerida.

Ainda que antes da entrega do casaco na requerida 1, em momento algum é referido qualquer desconformidade.

A requerente refere que ao levantar o casaco da requerida 1 este apresentava bolhas e desalinhamento das lapelas, desconhecendo a requerida 2, a que tipo de limpeza o casaco foi submetido.

Retorna o casaco aos serviços da requerida 1, e o problema persistiu.

Relatam que uma funcionária da requerida 1 terá dito que o problema estaria nas entretelas do casaco.

A requerida 2 recebeu o casaco em 27/11/24, onde após análise deste efetuou o relatório de não conformidade junto aos autos como doc 1.

Diz-se que o material é 100% lã e que o casaco chegou para análise em muito mau estado.

Que esta circunstância se deveria à má utilização, e/ou lavagem inadequada ou então a chuva intensa.

Consequentemente, o casaco entrou em processo de fabrico, já danificado, sendo que a requerente refere que o problema persiste.

A etiqueta refere que o material é 100% lã, não pode ser lavada a temperaturas superiores a 40°.

Desconhece o tratamento que foi dado ao casaco, mas assevera que este foi entregue á requerente e seu marido em perfeitas condições, conforme o anunciado e etiquetado, não podendo, pois, ser responsabilizada por desconformidades relativamente às quais não teve qualquer participação.

- A prova

- Testemunhal

- Testemunha apresentada pela requerente

funcionária da requerente (empregada doméstica) que não apresentou um depoimento que se possa entender e classificar como conhecedor dos factos por ter deles conhecimento direto, mas referiu apenas que o casaco foi entregue na lavandaria da requerida 1, devido a sujidade num manga, e que quando voltou da lavandaria apresentava bolhas e as lapelas desalinhadas.

Que lá voltou, devido a reclamação efetuada pela requerente e veio um pouco melhor, com as lapelas alinhadas mas os problemas das bolhas na frente do casaco persistiam.

Mais não referiu.

- Testemunhas apresentadas pelas requeridas

- Requerida 2

alfaiate e funcionário do estabelecimento comercial da requerida 2, sito no Norte shopping, local onde o

casaco foi comprado, aí exercendo as funções de atendimento ao público, arranjos e confeção.

Reconheceu a situação, bem como o casaco. Referiu por diversas vezes que o tecido se encontrava mole e que não tinha sido vendido naquelas condições. Tem bastante experiência na área da confeção e referiu que as entretelas do casaco, que fazem parte da estrutura deste, quando são submetidas a temperaturas altas descolam.

Referiu ainda um facto bastante relevante para a decisão da presente matéria, que as entretelas são coladas com calor, mas sem vapor porque a humidade fá-las descolar.

gestor comercial da Outfit 21,  
empresa que presta serviços para a requerida 2.

Refere que a empresa onde labora entregou a produção de uma série de casacos para a requerida 2, e a peça em causa nos autos consistiu na primeira e única reclamação existente.

Explicou que quando analisou a peça que lhe foi entregue estava em muito mau estado, estava com as entretelas descoladas na parte da frente porque o pigmento (cola) perdeu a aderência ao tecido.

O casaco foi reestruturado na totalidade e foi este quem elaborou o relatório de não conformidade que está junto aos autos e cujo conteúdo reiterou na íntegra.

As peças que saem da empresa onde labora são todas sujeitas a um controle de qualidade, peça a peça, e se tal aconteceu ao casaco ficou a dever-se à lavagem desadequada, a muita água a que o casaco foi sujeito e/ou a produtos químicos desadequados. Tratou-se, assim, de um mau uso exagerado.

, Funcionária da empresa outfit 21,

exercendo as funções no controle de qualidade e de ajudante do chefe de produção.

Foi esta testemunha juntamente com a anterior que elaboraram o relatório de não conformidade, cujo conteúdo reiterou. A peça que analisou estava em muito mau estado, com bolhas e com um aspeto ondulado. Reestruturaram a peça, substituíram as frentes e elaboraram todas as restantes operações fabris para que a peça ficasse estruturada e com a qualidade que pretendem conferir à marca e devolveram-na à procedência, já reparada.

- Requerida 1

formadora da requerida 1 em todo o território nacional. Explicou os métodos e os programas de lavagem, mas o assunto em concreto não passou por esta testemunha.

Que não conhece a funcionária que elaborou a fatura e que esta diz respeito a uma limpeza máxima que contém água.

, funcionária da requerida 1, exercendo as funções de rececionista e engomadeira.

Conheceu a porque era a sua colega de trabalho e neste estabelecimento comercial só se encontram 2 trabalhadoras. Ainda que a colega trabalhou de Nov/24 a Jan/25 e que era procedente de outra área diversa da limpeza a seco e lavandarias.

A fatura não está correta, porque refere uma lavagem máxima e adianta que não foi este o serviço prestado.

Mais referiu que a colega de trabalho é que engomou o referido casaco.

- Apreciação da prova

As testemunhas indicadas pela requerida 2 apresentaram depoimentos claros, precisos, detalhados, consistentes entre si e principalmente a objetividade e descontração demonstradas convenceram o tribunal da veracidade dos depoimentos. Este ainda esclareceram devidamente o tribunal de todo o processo de confeção de um casaco, das etapas pelas quais passa e principalmente dos problemas que podem advir se as instruções na etiqueta não foram seguidas ou se o uso se revelar inadequado.

Já as testemunhas indicadas pela requerida 1 foram muito parcas e pouco consistentes. Não conseguiram explicar a lavagem que foi efetuada, nem sequer o motivo pelo qual a fatura estava errada. Segundo referiram. O tribunal não aceita que tal se deva a inexperiência de uma funcionária que pouco tempo após foi despedida.

- O descolamento da entretela do casaco que originou bolhas na parte frontal deste, o desalinhamento das lapelas, devem-se sem dúvida aos serviços desadequados da requerida 5 a seco (1), até porque, o casaco estava pouco usado, tinha sido comprado há muito pouco tempo (Cfr Fatura) e a sujidade não era tão grave que para a debelar houvesse necessidade de dar origem aos danos que o casaco apresentou e ainda apresenta, apesar de ter sido reestruturado pela requerida 2.

A requerida 2 (através da empresa produtora outfit) enveredou todos os esforços para reestruturar o casaco que lhe foi enviado em muito mau estado. A empresa produtora analisou o casaco e elaborou um relatório de não conformidade confirmado em audiência arbitral pelas testemunhas indicadas.

Foi diligente e cumpridora da lei, não lhe assistindo, assim, qualquer responsabilidade.

Aí diz-se que: “O tratamento e má utilização posterior dado à peça, lavagem em casa, na lavandaria, ou até apanhado chuva com alguma intensidade, não foi o mais eficaz, razão pela qual apresentava as entretelas descoladas quando chegou à fábrica”

Dão-se, assim, como provados os factos constantes da reclamação e que respeitam à responsabilidade da requerida 1, nos danos reclamados e na quantia de 500,50 €.

- A legislação aplicável

Desde logo 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 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-se 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, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, 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.

Cfr ainda o DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro, que veio revogar o DL n.º 67/2003 de 8 de Abril, e que vem alargar o âmbito de proteção dos direitos do consumidor e se aplica aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de prestação de serviços ... art. 3.º. Cfr ainda os art 12 e 13.º. do mesmo diploma relativo à responsabilidade do profissional.

A factualidade provada configura também a existência de um incumprimento contratual “defeituoso” da requerida 1 que ocorreu por não ter realizado devidamente a prestação a que se vinculou, mais objetivamente, trata-se de um cumprimento defeituoso ou imperfeito, que ocorreu quando a requerida 1 realizou a prestação a que se vinculou com irregularidades ou deficiências.

Neste caso, o Código Civil dispõe nos artigos 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; art.º 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 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 1 e a credora a requerente (em representação). O prejuízo da requerente cifra-se no valor indicado e provado

A requerida 1 não conseguiu afastar a responsabilidade que a lei de consumo e a lei civil preconizam.

Cumpre decidir

Face ao exposto,

Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, conseqüentemente, condena-se a requerida 5 a seco Portugal, indústria de lavandaria SA (1), a efetuar o pagamento à requerente da quantia peticionada de 500,50 €.

Em contrapartida deverá a requerente entregar-lhe o bem danificado.

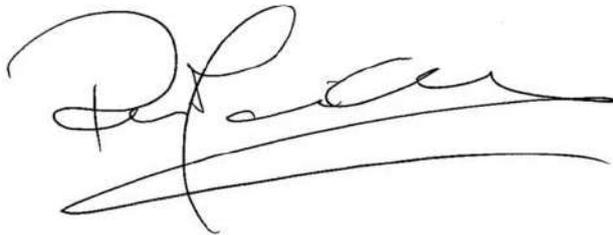
Absolve-se a requerida (2) de todos os pedidos efetuados.

Custas a cargo da requerida

1)

Registe e notifique

Porto, 11 de Abril de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro