

SENTENÇA

PROC Nº. 630/2025

TAC

VNGAIA

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: _____, devidamente identificado 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.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da presente reclamação na quantia de 260,74 € (249,99 € +10,75 €)

- Do pedido formulado pelo requerente

Vem o requerente solicitar a condenação da requerida 1 no pagamento de indemnização na quantia de 260,74 €, ou subsidiariamente, a condenação da requerida 2, na substituição do bem identificado nos autos.

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

Em 27/12/24 foi comprado pelo requerente no estabelecimento comercial da requerida 2, sito no Gaia Shopping, um fato completo de cor preta, pela quantia de 249,99 € - Cfr fatura junta aos autos

Em 15/1/25, o fato foi entregue para limpeza a seco no estabelecimento comercial da requerida 1, na Madalena, sendo que esta foi a primeira lavagem do fato, pois que foi usado poucas vezes.

Pelo serviço foi paga a quantia de 10,75 € - cfr fatura junta aos autos

Após a recolha do fato na requerida 1, este apresentava as entretelas descoladas.

O requerente informou a funcionária da requerida 1, sendo que lhe foi respondido que a desconformidade residia num defeito de fabrico e não no serviço de lavagem.

Consequentemente, o requerente denunciou a desconformidade na requerida 2, na qual o fato permaneceu para análise.

Em 29/1/2025, a requerida 2 informou o requerente que o problema apresentado ficou a dever-se á lavagem não cuidada ou apropriada para o tipo de tecido por parte da lavandaria" – doc 2

Em 10/2/25, apresentou queixa no livro de reclamações da requerida 1, confrontar doc junto aos autos. – doc 3

Nenhuma das requeridas assumiu a desconformidade relatada, pelo que o fato continua inutilizado, não tendo o requerente qualquer responsabilidade uma vez que quando o entregou para a limpeza (requerida 1) encontrava-se devidamente conforme

- As citações das requeridas

As requeridas foram devidamente citadas mas, apenas a requerida 2 esteve presente em julgamento arbitral, devidamente representada, tendo deduzido contestação, que se encontra expressa em ata, e indicadas provas documentais e testemunhais.

A requerida 1 não compareceu, nem se fez representar, não apresentou documentação ou qualquer prova.

- A contestação apresentada pela requerida 2 (em suma)

A requerida impugnou a reclamação em todos os factos que forem contrários à defesa apresentada e considerada no seu conjunto, concluindo pela improcedência da reclamação e consequente absolvição do pedido.

Aceita a compra do casaco na data e hora e local relatados, pelo preço estipulado na fatura

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

Ainda que antes da entrega do casaco na requerida 1, em momento algum é referido qualquer desconformidade, pelo contrário o requerente refere no ponto 14 da reclamação que o entregou “deviamente conforme”.

A requerida 2 recebeu o fato, onde após análise deste, efetuou o relatório junto aos autos como doc 2.

- A prova

- Declarações de parte do requerente

Para além dos factos que constam na reclamação e que aqui se dão por reproduzidos uma vez que foram reiterados, realça que usou o fato na passagem de ano 2024/25, e que o fato estava em perfeito estado de

utilização. Que quando o levantou o casaco apresentava as entretelas descoladas.

Apresentava-se na frente com o tecido empolado.

Desconhece a limpeza que foi efetuada, e ainda que já adquiriu muitos produtos no estabelecimento comercial da requerida 2 nunca tendo acontecido este problema. Também referiu que o mesmo aconteceu com a requerida 1, pois que já aí foram limpas várias peças, sem que qualquer problema tenha surgido.

O requerente referiu, ainda, que o fato possui etiqueta com as condições de lavagem, tendo confirmado com um fato de demonstração exatamente igual, a existência, o local e o teor da etiqueta.

- Testemunhal

- Testemunha apresentada pela requerida 2

, funcionária da requerida e responsável por alguns estabelecimentos comerciais da requerida 2.

Reconheceu a situação, bem como o fato.

Tem bastante experiência na área da confecção e referiu que as entretelas do casaco, que fazem parte da estrutura deste, quando são submetidas a temperaturas altas e com humidade descolam.

Que todos os fatos possuem etiquetas com as instruções de lavagem e que é fabricado em tecido de 100% lã.

Ainda que o modelo em causa já está em comercialização há bastante tempo e que nunca obtiveram qualquer reclamação com este teor.

- Apreciação da prova

As declarações de parte do requerente foram esclarecedoras.

Nunca qualquer uma das requeridas alegou mau uso ou utilização indevida do fato.

Que quando entregou o fato na requerida 1, para limpeza, este apresentava-se “devidamente conforme”.

A testemunha indicada pela requerida 2 e já identificada apresentou um depoimento claro e preciso. A objetividade demonstrada convenceram o tribunal da veracidade dos factos constantes deste depoimento.

Esta ainda esclareceu que a requerida 2 possui fabrico próprio, bem como quais os problemas que podem advir se as instruções na etiqueta não foram seguidas.

Que o fato tem etiqueta que contém as devidas instruções para limpeza.

As entretelas necessitam de calor para colarem ao tecido e o estruturarem, mas não em excesso. Nunca vapor de água nem humidade, pois que descolarão.

A requerida 2 apresentou uma conduta diligente e cumpridora da lei, no tratamento desta situação, não lhe assistindo, assim, qualquer responsabilidade.

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 260,74 €.

- 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 o credor o requerente. O prejuízo do 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.

- Os pedidos subsidiários

Artigo 554.º - Pedidos subsidiários

1 - Podem formular-se pedidos subsidiários. Diz-se subsidiário o pedido que é apresentado ao tribunal para ser tomado em consideração somente no caso de não proceder um pedido anterior. 2 - A oposição entre os pedidos não impede que sejam deduzidos nos termos do número anterior; mas obstam a isso as circunstâncias que impedem a coligação de autores e réus.

Desta feita, e de acordo com a lei processual descrita, o tribunal decidiu sobre a procedência da reclamação e condenação da requerida 1, no pedido principal. Assim, o segundo pedido não será tomado em consideração.

Cumpre decidir

Face ao exposto,

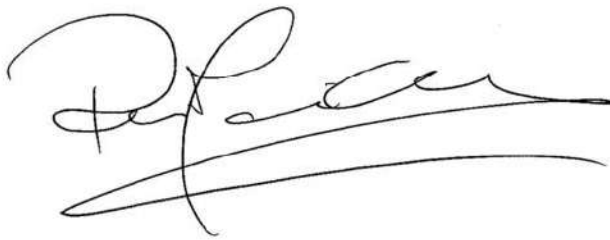
Julga-se a presente reclamação totalmente procedente porque provada e, conseqüentemente, condena-se a requerida 1 – lavandaria a seco de Matosinhos, Ldª., a efetuar o pagamento ao requerente da quantia peticionada de 260,74 €.

Absolve-se a requerida 2 – Mundo dos fatos – comércio de vestuário, Ldª. de todos os pedidos efetuados.

Custas (taxa de arbitragem) a cargo da requerida 1 – lavandaria a seco de Matosinhos, Ldª.

Registe e notifique

Porto, 30 de maio de 2025



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro