

Sentença

Processo nº 426/2025

Reclamante:

Reclamada:

Sumário

I - A prestação de serviços de limpeza sobre bens têxteis antigos, sujeitos a uso prolongado, ausência de manutenção e exposição contínua a agentes biológicos, deve ser apreciada à luz da sua condição pré-existente.

II - A alteração da textura ou aparência resultante da intervenção, quando compatível com o desgaste acumulado, não configura, por si só, incumprimento contratual, nem gera responsabilidade civil, se não se provar atuação culposa, ilicitude ou nexo de causalidade juridicamente relevante.

1. Relatário

1.1 Não foi possível a conciliação entre as partes, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral.

1.2. A Reclamante pretende que seja declarado que nada deve à Reclamada pelo serviço prestado e que a mesma seja condenada na quantia de 600,00€ pelos danos provocados no tapete e ainda no reembolso de 43,24 € relativos a taxa de arbitragem e despesas inerentes ao processo.

1.3. A Reclamada alegou que o tapete entregue possuía nódoas de urina de animal.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se assiste ou não à Reclamante o direito a ser declarado que nada deve à Reclamada em razão do serviço por esta prestado, a ser ressarcida no valor de 600,00 € e ainda o reembolso de 43,24 € relativos a taxas de arbitragem e despesas de processo.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. No dia 13.12.24, a Reclamante contratou os serviços da Reclamada para a limpeza de um tapete (1,60 X 2,30), deixado no estabelecimento desta última, em Vila Nova de Gaia;
2. A Reclamante alegou que aquando da entrega do tapete à Reclamada o mesmo se encontrava em boas condições apenas carecendo de limpeza, doc 1;
3. A Reclamante declarou que, aquando do levantamento do tapete, constatou que o mesmo estava manchado;
4. A Reclamante alegou que após nova limpeza do tapete, o mesmo ficara completamente danificado, exibindo manchas amarelas e castanhas, com os remates também danificados, doc 2 ;
5. A Reclamante exarou reclamação no livro de reclamações, doc 3;
6. A Reclamante acrescentou que o tapete “parece um trapo” tendo perdido consistência, doc 4;
7. A Reclamante diligenciou um orçamento para a aquisição de um novo tapete igual junto da empresa onde o adquirira anteriormente, ascendendo nos dias de hoje a 1056,15 €, doc 5;
8. A Reclamada esclareceu que o tapete foi limpo por uma empresa terceira, Lavandaria Romarizense, que se dedica à limpeza deste tipo de produtos, doc 1 junto posteriormente pela mandatária da Reclamada;
9. A Reclamada sublinhou o facto de o tapete ter sido recepcionado com manchas de urina animal, constando nestas da respetiva nota de receção interna, doc 1 e 2 junto posteriormente pela mandatária da Reclamada;
10. Durante a audiência de julgamento foi exibido ao tribunal arbitral o livro de onde constam as notas de receção interna da lavandaria Romarizense, constatando-se a datas e respetiva numeração;

11. Durante a audiência de julgamento a Reclamante declarou que tem um gato e 2 cadelas;

12. Durante a audiência de julgamento a Reclamante declarou ainda que o tapete tem cerca de 20 anos e nunca fora limpo;

13. A Reclamada esclareceu que não foi elaborada uma nota de entrega do tapete relativamente ao seu estabelecimento comercial, pois tratava-se de uma cliente e que normalmente existe confiança;

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Prova documental: 2 (parcialmente provado quanto à entrega para limpeza), 5, 6, 7, 8, 9, 10,

Prova por declaração: 1, 3, 11, 12, 13.

Factos não provados os seguintes factos:

Facto 2 (parcialmente não provado quanto ao bom estado do tapete), facto 4

O Tribunal alicerçou, ainda, a sua convicção nos factos acessórios apresentados na audiência de julgamento.

3.2. Motivação

Apesar da pretensão da parte, Reclamante, em ver reconhecida a responsabilidade pela alegada degradação do tapete, os factos provados conduzem a entendimento diverso.

Com efeito, resultou demonstrado que o tapete em causa foi utilizado ininterruptamente durante 20 anos, sem que, ao longo desse período, tivesse sido submetido a qualquer limpeza profissional ou manutenção adequada.

Acresce que no mesmo espaço viviam crianças pequenas e animais domésticos, facto que, conforme imagem exibida, é confirmado e que naturalmente contribui para o

desgaste intensivo do material.

Adicionalmente, constatou-se que, após a primeira lavagem a seco — que incluiu uma tentativa de remover manchas de urina animal acumuladas — o tapete apresentou alteração na sua textura, tornando-se visivelmente mais mole. Essa alteração, contudo, é compatível com o estado pré-existente do bem: um tapete envelhecido, exposto a sujidade persistente e a agentes biológicos por um longo período, sem qualquer tratamento prévio.

Assim, entende-se que a reação do material à limpeza não resulta de qualquer atuação negligente, mas sim das condições em que o tapete foi mantido ao longo de duas décadas.

A degradação observada revela-se, pois, consequência direta do uso intensivo, prolongado e descuidado do objeto, não se verificando qualquer nexo de causalidade imputável a terceiros.

4. Do Direito

A questão a decidir nos presentes autos é a de saber se a Reclamada incorreu em responsabilidade civil contratual pelos danos que a Reclamante alega terem sido causados ao seu tapete na sequência da prestação de um serviço de lavagem a seco.

Nos termos do artigo 798.º do Código Civil (CC), "*O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor, salvo se provar que a falta de cumprimento não procede de culpa sua.*"

Compete, assim, à Reclamada afastar a presunção de culpa prevista no preceito legal mencionado.

Por outro lado, também é pacífico que a responsabilidade civil pressupõe a verificação

cumulativa de quatro requisitos fundamentais: um facto voluntário (ação ou omissão), a ilicitude desse facto, a existência de um dano e o nexo de causalidade entre o facto e o dano. No domínio contratual, o que está em causa é o incumprimento, defeituoso ou total, da prestação devida.

In casu, ficou demonstrado que a Reclamada procedeu à lavagem de um tapete com mais de 20 anos de uso, sem histórico de limpezas profissionais e com evidente desgaste acumulado decorrente do uso prolongado em ambiente doméstico onde habitavam crianças e animais. Foi ainda provado que o tapete apresentava manchas de urina animal antes da intervenção e que, após o serviço, apresentou uma alteração na sua textura — mais especificamente, tornou-se mais mole.

A alteração apontada pela Reclamante, por si só, não consubstancia um dano juridicamente relevante.

Em serviços de limpeza ou conservação, especialmente sobre bens frágeis ou envelhecidos, o resultado da prestação não deve ser aferido por um critério de perfeição absoluta, mas sim de diligência razoável, adequada às circunstâncias concretas.

A Reclamada, enquanto profissional, encontra-se adstrita ao cumprimento de deveres de diligência e prudência, nos termos do artigo 762.º, n.º 2, do CC, segundo o qual "*no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, deve o devedor proceder com a diligência de um bom pai de família*".

Porém, tal diligência deve ser avaliada em função do estado em que se encontrava o bem objeto da prestação. A limpeza de um tapete com as características dos autos — antigo, nunca limpo, com sujidade incrustada e afetado por agentes biológicos

(urina) — implica riscos materiais que não são imputáveis à atuação do prestador do serviço, mas antes à condição do bem e à falta de cuidados por parte do seu proprietário.

Ainda que se possa considerar que a Reclamada estava obrigada a advertir o cliente para os riscos da intervenção — nomeadamente a possibilidade de alteração da textura ou coloração —, essa exigência não se configura, no caso concreto, como essencial, pois não ficou demonstrado que tal omissão, a ter existido, tenha sido determinante para o resultado obtido.

O nexo de causalidade também não se mostra verificado. A prova produzida demonstra que o estado em que o tapete ficou após a intervenção da Reclamada é compatível com a sua idade, a falta de conservação e o tipo de sujidade que se procurava remover. A tentativa de associar a alteração na textura a uma atuação culposa da Reclamada carece de sustentação factual e técnica.

Finalmente, importa recordar que a responsabilidade civil contratual não visa tutelar expectativas absolutas de resultado, mas sim o cumprimento diligente da prestação assumida.

A Reclamada prestou o serviço contratado nos termos convencionados, aplicando um método reconhecido (lavagem a seco) para lidar com a sujidade identificada, em consonância com os riscos próprios da natureza e estado do objeto. Não se provou conduta ilícita, nem se demonstrou que a Reclamada tenha excedido os limites normais da sua atuação profissional.

Nestes termos, não se encontram preenchidos os requisitos da responsabilidade civil contratual, pelo que a pretensão indemnizatória da Reclamante não pode proceder.

5. Decisão

Pelo exposto, julga-se a presente ação totalmente improcedente, e, em consequência, absolve-se a Reclamada do pedido.

Notifique-se.

Porto, 19.07.25

A Juiz-Árbitro,

Maria João Almeida