



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Processo n.º 3278/2014

Requerente: Maria

Requerida: Lda

## **1. Relatório**

**1.1.** A requerente, alegando que um seu casaco, depois da limpeza efectuada pela requerida, se apresentava com falta de cor e desbotado, não servindo mais para o seu fim, pede que esta seja condenada a ressarcir-la na quantia de € 179,10, correspondente ao preço pelo qual o adquirira.

**1.2.** São os seguintes os factos essenciais alegados pela requerente:

a) a requerente, em 20 de Outubro de 2014, entregou no estabelecimento da requerida, juntamente com outro casaco, para ser limpo, um casaco que estava em perfeito estado de conservação;

b) o casaco, uma vez levantado pela requerente, após a limpeza, encontrava-se sem cor e desbotado, não mais servindo para o fim para o qual fora adquirido.

**1.3.** A requerida apresentou contestação, onde, confirmando ter realizado o serviço de limpeza dos casacos da requerente, sustenta, no essencial, que a limpeza do casaco em questão foi feita a seco, de acordo com a etiqueta nele aposta, segundo os procedimentos mais indicados à circunstância, como faz habitualmente com outras peças do mesmo tipo.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## **TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

### **2. O objecto do litígio**

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)<sup>1</sup> consiste na questão de saber se assiste ou não à requerente o direito de que se afirma titular, que a requerida não reconhece, de ser indemnizada pelo dano consistente nas alterações de cor do casaco (descoloramento e desbotamento).

### **3. As questões de direito a solucionar**

Considerando o objecto do litígio e o pedido deduzido pela requerente há apenas uma questão a resolver: a questão de saber se se verificam os pressupostos constitutivos do direito invocado pela requerente.

### **4. Fundamentos da sentença**

#### **4.1. Quanto aos factos**

##### **4.1.1. Factos admitidos por acordo**

Considerando as posições assumidas pelas partes, no requerimento inicial e na contestação, considero admitido por acordo o facto de o requerente, em 20 de Outubro de 2014, ter entregue à requerida, juntamente com outro casaco, para ser limpo, um casaco que adquirira por € 179,10.

---

<sup>1</sup> Sobre as noções de “litígio”, material e formal, “questões”, “*thema decidendum*”, “questões fundamentais” e “questões instrumentais”, ver João de Castro Mendes, Do Conceito de Prova em Processo Civil, Edições Ática, 1961, pp 131 e ss.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

#### **4.1.2. Factos provados**

Julgo provados os seguintes factos:

a) com base nas declarações da requerente e da testemunha Henrique, marido da requerente (que, não obstante o seu interesse na causa, revelaram, pela consistência e convicção das suas afirmações, sinceridade), o facto de o casaco, após a limpeza efectuada pela requerida, se encontrar com uma coloração diversa da que antes apresentava;

b) com base nas declarações da representante da requerida e da testemunha Carla Manuela Silva Gouveia (funcionária da requerida que limpou o casaco da requerente, mostrando conhecimento directo e detalhado das operações realizadas), o facto de o casaco do requerente ter sido limpo, a seco, de acordo com as instruções constantes da respectiva etiqueta.

#### **4.2. Resolução das questões de direito**

**4.2.1.** Considerando os factos adquiridos nos autos, a relação jurídica estabelecida entre o requerente e a requerida resulta de um contrato de empreitada (art. 1207.º do Código Civil). A limpeza de uma peça têxtil, na medida em que o resultado da actividade realizada pela lavandaria se “materializa numa coisa concreta, susceptível de entrega e aceitação”, pode considerar-se uma “obra”, que aqui consiste na “intervenção em coisa já existente”<sup>2</sup>. Uma vez, contudo, que não se trata de um negócio que tenha por objecto ou finalidade o “fornecimento” de um bem (mas apenas a intervenção em um bem já) pertencente à consumidora, o contrato em causa nos autos fica fora do âmbito objectivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril

---

<sup>2</sup> Carlos Ferreira de Almeida, Contratos II, Conteúdo, Contratos de Troca, Almedina, 2007, pp. 170 e 172.



Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto

## TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

(relativo “a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores”), tal como ele é definido na norma do seu art. 1.º-A/2<sup>3</sup> – circunstância que, diga-se, não altera os dados do problema nem a sua resolução, pois que, quanto ao direito do dono da obra (no caso, o requerente) a ser indemnizado dos danos causados pelo incumprimento, o regime geral da empreitada civil não difere do regime da empreitada de consumo (nem sequer do regime geral do incumprimento das obrigações).

**4.2.2.** Segundo o art. 1223.º do Código Civil, o dono da obra (no caso, o requerente) “tem direito a ser indemnizado, nos termos gerais”. Nos termos, portanto, dos arts. 798. e ss. e 562.º e ss do mesmo Código<sup>4</sup>. Significa isto, dizendo-o de modo simples e linear, que a responsabilidade (isto é, a obrigação de indemnizar) do empreiteiro (no caso, a requerida) pelos danos sofridos pelo dono da obra (no caso, a requerente) depende da verificação cumulativa dos seguintes pressupostos: (i) incumprimento das suas obrigações pelo empreiteiro (o incumprimento corresponde ao “facto ilícito”); (ii) culpa do empreiteiro; (iii) relação de causalidade entre o incumprimento e os danos sofridos pelo dono da obra.

**4.2.2.1.** Tendo em consideração os factos adquiridos nos autos, não fiquei persuadido da verificação, quanto à requerida, de nenhum destes pressupostos.

Desde logo, não creio que se possa dizer que a requerida não cumpriu as obrigações para si resultantes do contrato que a liga à requerente. No fim de contas, a

---

<sup>3</sup> Embora o texto da lei seja hoje diverso daquele que vigorava ao tempo em que o autor escreveu, continua a ter interesse e pertinência, quanto à delimitação do âmbito de aplicação do regime do Decreto-Lei n.º 67/2003, a leitura de Pedro Romano Martinez, A Empreitada de Bens de Consumo, A Transposição da Directiva n.º 1999/44/CE pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, in Estudos do Instituto de Direito do Consumo, Volume II, Almedina, 2005, pp. 20-22.

<sup>4</sup> Como, no caso, se trata de dano que afecta um bem do património do dono da obra, não seria absurda a sua qualificação como dano *extra rem* e a consequente recondução do caso ao âmbito da responsabilidade extra-contratual, consagrada nos arts. 483.º e ss do Código Civil, cujo regime é, como se sabe, mais exigente para o lesado. Creio, ainda assim, que, atingindo o dano o objecto da prestação (o casaco entregue para limpeza), se trata realmente de um dano *circa rem*, pertinente ao domínio da responsabilidade contratual, cujo regime é mais favorável ao lesado. Sobre a distinção entre danos *extra rem* e danos *circa rem*, ver Pedro Romano Martinez, Cumprimento Defeituoso, Em Especial na Compra e Venda e na Empreitada, Almedina, 1994, pp.



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

requerida realizou a “obra” (deu corpo ao “resultado”) a que se obrigara: limpou realmente o casaco da requerente, cumprindo o seu dever de prestação principal. De resto, a requerente não 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 o desbotamento e a descoloração do casaco, isso não basta para concretizar um incumprimento contratual da requerida. Seria necessário que se demonstrasse, antes (logicamente 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 à 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 casaco.

Em segundo lugar, os factos disponíveis nos autos não permitem afirmar que a descoloração e o desbotamento do casaco 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 da 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

INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

ocasião dos processos de limpeza, reduzindo a “situação de responsabilidade” a uma implicação linear e automática entre dano e imediata obrigação de indemnizar (prescindindo, pois, dos pressupostos do incumprimento e da culpa – o que seria ilegal)<sup>5</sup>.

Não procede, assim, a pretensão da requerente.

## **5. Decisão**

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

Notifique-se

Porto, 17 de Agosto de 2015,

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)

---

<sup>5</sup> Faltando argumentos que me levem a alterá-la, mantenho, portanto, a orientação subjacente à sentença proferida, neste tribunal arbitral, no processo n.º 4008/2013.