



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Processo n.º 4008/2013

Requerente:

Requerida:

1. Relatório

1.1. A requerente pede que a requerida seja condenada a pagar-lhe, “a título de indemnização, a quantia de 361 euros”, que considera o equivalente pecuniário da capa de colchão cuja limpeza lhe solicitara e que, depois de limpa, encolheu, tornando-se imprestável para os fins para que fora adquirida.

1.2. São os seguintes os factos essenciais alegados pelo requerente:

a) a requerente, em 16 de Agosto de 2013, entregou no estabelecimento da requerida de Vila Nova de Gaia, para ser limpa, uma capa de colchão de cama de casal com as medidas de 160x195, pagando logo 25,75 euros;

b) em 22 do mesmo mês, a requerente levantou a capa, já limpa, no estabelecimento da requerida;

c) a capa “tinha mingado” 20 cms em altura e 30 cms em comprimento, facto de que a requerente se apercebeu já em casa, não servindo para os fins que haviam justificado a sua aquisição.

1.3. A requerida apresentou contestação, onde, não pondo em causa o encolhimento da capa de colchão da requerente, atribui o facto às instruções de lavagem constantes da etiqueta aposta na peça – instruções que diz ter seguido – e ao mau acabamento do tecido.

2. O objecto do litígio

O objecto do litígio (ou o *thema decidendum*)^{1[1]} 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 do dano consistente na deterioração da capa de colchão que confiou à requerida para ser limpa.

[1] 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

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. Os factos admitidos por acordo

Foram admitidos pela requerida, os seguintes factos alegados pela requerente:

a) a requerente, em 16 de Agosto de 2013, entregou no estabelecimento da requerida de Vila Nova de Gaia, para ser limpa, uma capa de colchão de cama de casal com as medidas de 160x195, pagando logo 25,75 euros;

b) em 22 do mesmo mês, a requerente levantou a capa, já limpa, no estabelecimento da requerida;

c) a capa “tinha mingado” 20 cms em altura e 30 cms em cumprimento, facto de que a requerente se apercebeu já em casa, não servindo para os fins que haviam justificado a sua aquisição.

4.1.2. Considerando os documentos existentes nos autos, os depoimentos testemunhais produzidos e as declarações prestadas em audiência pelas partes, julgo provados os seguintes factos:

a) a capa de colchão da requerente foi adquirida em Novembro de 2007 (documento de fls. 8);

b) a simbologia da etiqueta aposta na capa de colchão indicava que a mesma só podia ser sujeita a limpeza a seco – considerei, na formação da convicção da realidade deste facto, os depoimentos das testemunhas Ademar Arménio da Costa, Maria Emília Pinto, responsável de loja da requerida, e Maria Conceição Guedes, funcionária da requerida, assim como as declarações da requerente;

c) a própria requerente manifestou expressamente a vontade de que a capa do colchão fosse limpa a seco – considerei, na formação da convicção da realidade deste facto, os depoimentos das

testemunhas Maria Emília Pinto, responsável de loja da requerida, e Maria Conceição Guedes, funcionária da requerida, assim como as declarações da requerente;

d) após a lavagem, realizada a seco, desapareceram completamente as menções inscritas na etiqueta aposta na capa de colchão – considerarei, na formação da convicção da realidade deste facto, os depoimentos das testemunhas Maria Emília Pinto, responsável de loja da requerida, e Maria Conceição Guedes, funcionária da requerida, assim como as declarações da requerente;

e) a capa de colchão nunca tinha sido sujeita, antes de ser confiada à requerida, a nenhum processo de limpeza – considerarei, na formação da convicção da realidade deste facto, as declarações da requerente;

f) a requerida seguiu, na limpeza da capa de colchão da requerente, os procedimentos que segue habitualmente nas limpezas a seco, usando os mesmos químicos e programas automáticos dos equipamentos – considerarei, na formação da convicção da realidade deste facto, os depoimentos das testemunhas Maria Emília Pinto, responsável de loja da requerida, e Maria Conceição Guedes, funcionária da requerida;

g) a capa do colchão ficou efectivamente limpa, sem quaisquer manchas – considerarei, na formação da convicção da realidade deste facto, os depoimentos das testemunhas Maria Emília Pinto, responsável de loja da requerida, e Maria Conceição Guedes, funcionária da requerida, assim como as declarações da requerente.

4.2. Resolução das questões de direito

4.2.1. Considerando os factos adquiridos nos autos, a relação jurídica estabelecida entre a 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”^{2[2]}. 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 (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/23[3] – circunstância

2[2] Carlos Ferreira de Almeida, *Contratos II, Conteúdo, Contratos de Troca*, Almedina, 2007, pp. 170 e 172.

3[3] 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*



Centro de Informação de Consumo
e Arbitragem do Porto

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

que, diga-se, não altera os dados do problema nem a sua resolução, pois que, quanto ao direito do dono da obra (no caso, a 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, a requerente) “tem direito a ser indemnizado, nos termos gerais”. Nos termos, portanto, dos arts. 798.º e ss. e 562.º e ss do mesmo Código⁴[4]. 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 requerida realizou a “obra” (deu corpo ao “resultado”) a que se obrigara: limpou realmente a capa do colchão da requerente, cumprindo o seu dever de prestação principal.

Em segundo lugar, os factos disponíveis nos autos não permitem afirmar que o encolhimento da capa do colchão da requerente tenha sido causado, 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. Note-se que, no caso, a própria etiqueta não resistiu ao processo de limpeza, tendo desaparecido a simbologia e as menções que nela estavam inscritas.

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.

4[4] Como, no caso, se trata de dano (o encolhimento da capa de colchão da requerente) 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 (a capa 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

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 e que, ademais, foi expressamente indicado pela requerente. Para além disso, a requerida, na limpeza da capa do colchão da requerente, seguiu os procedimentos e usou os químicos e programas habituais, que não costumam danificar os tecidos. 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 ocasião dos processos de limpeza, reduzindo a “situação de responsabilidade” a uma implicação linear e automática entre dano e imediata obrigação de indemnizar.

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, 27 de Fevereiro de 2014,

O Juiz-árbitro

(Paulo Duarte)