



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Ata
680/25

Proc. n.º 1896-25

SENTENÇA

Sumário:

I - Relatório:

[REDACTED] apresentou reclamação contra a empresa [REDACTED]

Alegou que no dia 23-11-24 dirigiu-se a loja da Reclamada, sita no Centro Comercial [REDACTED], para lavar um vestido de cerimónia, longo, de tule e lantejoulas, de cor verde, com corpete.

O vestido estava sujo, com buracos na cuada do vestido e uma alça descosida (presa por um alfinete), situações que foram de imediato comunicadas à funcionária que recebeu o vestido.

A Reclamante solicitou a lavagem e referiu que o objetivo, após a lavagem, era cortar um pouco da bainha, de forma a retirar a parte que estava rota.

Passados uns dias recebeu uma chamada da Reclamada, a informar que o vestido estava lavado e que deveria passar na loja para medir e fazer o arranjo.

Quando chegou à loja da Reclamada a Reclamante informou que, conforme combinado telefonicamente, iria tirar as medidas com a costureira.

Inicialmente gerou-se uma confusão com as funcionárias da Reclamada que não conseguiam localizar o vestido em causa, sendo que aparentemente desconheciam que havia um vestido por fazer alterações. Tendo, por fim, encontrado o mesmo todo amarrotado e, em vez de estar pendurado pelas alças, estava colocado num cabide todo enrolado, com as lantejoulas entrelaçadas e com fios puxados.

A Reclamante mostrou imediatamente o seu desagrado, mas com lá estava para falar com a costureira, estava com esperança que esta lhe iria resolver a situação. Tal situação





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

não se concretizou, porque, informaram que afinal não podia tirar medidas nesse dia, porque a costureira saía às 18h.

A Reclamante teve de volta à loja da Reclamada passados alguns dias.

Quando a Reclamante foi tirar as medidas para cortar a bainha, verificou que as varetas do corpete estavam a sair, situação grave, que não se verificava antes da lavagem. A Reclamante não ficou nada satisfeita com a situação, manifestando a intenção de reclamar e informou que não ia trazer o vestido em condições diferentes das que o tinha deixado.

A Reclamante ao recorrer ao serviço da Reclamada fez-lo com intenção de ter um bom serviço, pois se fosse para estragar o vestido teria lavado em casa, correndo o risco à sua responsabilidade.

Uma das funcionárias da Reclamada ficou responsável por expor a situação à administração e, depois, contactar a Reclamante.

Passada uma semana sem qualquer contacto, contactou a Reclamada. Nesse mesmo dia recebeu uma chamada de volta da responsável pela empresa a informar que tinham visto o vestido e que, de acordo com a análise feita, junto da funcionária da Reclamada, garantiu que todo o serviço prestado foi de elevada qualidade e que não se responsabilizam pelos danos causados.

A Reclamante não concordou com a posição da Reclamada, até porque a forma como o seu vestido estava guardado quando lá foi para tirar medidas da primeira vez era indicativa da falta de cuidado que tinha havido com o seu vestido.

A Reclamada insistiu que o tecido em causa era sensível e que, no máximo, o que poderiam fazer era passar uma declaração para entregar na loja onde a Reclamante o comprou, a dizer que os acabamentos do vestido não estavam bem feitos e que, por isso, as varetas do corpete tinham saído.

A solução não foi aceite pela Reclamante atendendo a que o vestido não foi barato, foi utilizado apenas uma vez, e quando levou à Reclamada as varetas estavam intactas, não tendo havido qualquer referência que a lavagem poderia danificar o vestido.

A Reclamante entende que, havendo essa possibilidade, lhe deveria ter sido comunicada e aí poderia decidir à sua responsabilidade se seria para avançar com a lavagem.

Foi informada que iriam apresentar novamente à Administração a situação e depois seria informada.

A 27-12-24 foi contactada pela responsável da loja a informar que tinham proposto o arranjo das varetas do corpete à costureira da Reclamada, mas que esta informou que não seria possível atendendo a que o tecido seria demasiado sensível para suportar o mesmo, e posto isto nada mais poderia fazer. Assim a Reclamante deveria passar na loja





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

da Reclamada para levantar o vestido, não assumindo a responsabilidade pelo dano causado.

A reclamante pretende a reparação dos danos causados no vestido. Não sendo possível a reparação dos danos, pretende a compensação pelos mesmos, sendo que o valor pago pelo serviço foi de € 23,15 e o valor do vestido é de € 210,00.

A Reclamada contestou e alegou que utilizou todo o cuidado exigível na limpeza do vestido cujo tecido era muito sensível.

As varetas do corpete do vestido não estavam revestidas de um tecido resistente e eram pontiagudas, o que levou a que no processo de lavagem o vestido ficasse danificado nas pontas dessas varetas.

No recibo do vestido a Reclamada apôs a indicação de que era “sem garantia”.

II - Factos provados:

No dia 23-11-24 a Reclamante dirigiu-se a loja da Reclamada, sita no Centro Comercial [REDACTED] para que fosse feita a limpeza de um vestido de cerimónia, longo, de tule e lantejoulas, de cor verde, com corpete.

O vestido estava sujo, com buracos na cuada do vestido e uma alça descosida (presa por um alfinete), situações que foram de imediato comunicadas à funcionária que recebeu o vestido.

A Reclamante solicitou a lavagem e referiu que o objetivo, após a lavagem, era cortar um pouco da bainha de forma a retirar a parte que estava rota.

Passados uns dias recebeu uma chamada da Reclamada, a informar que o vestido estava lavado e que deveria passar na loja para medir e fazer o arranjo.

Quando a Reclamante foi tirar as medidas para cortar a bainha, verificou que as varetas do corpete estavam a sair, situação que não se verificava antes da lavagem. A Reclamante manifestou a intenção de reclamar e informou que não ia trazer o vestido em condições diferentes das que o tinha deixado.

O tecido do vestido é muito sensível e as varetas do corpete em plástico encontravam-se revestidas de um tecido que também era sensível de modo que as pontas das varetas de plástico acabaram por furar o tecido do vestido.

A Reclamante foi contactada pela responsável da loja a informar que tinham proposto o arranjo das varetas do corpete à costureira, mas que esta informou que não seria possível atendendo a que o tecido seria demasiado sensível para suportar o mesmo, devendo levantar o vestido, não assumindo a responsabilidade pelo dano causado.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Na ocasião em que o vestido foi aceite para limpeza foi referido no recibo do preço “RESERVA SEM GARANTIA” (fls. 12).

O vestido foi lavado no programa mais leve, considerando a qualidade do tecido respetivo.

O vestido foi comprado pela Reclamante cerca de 5 meses antes do contrato de limpeza pelo preço de € 210,00. O valor pago pela limpeza foi de € 23,15.

A matéria de facto apurada resultou das declarações da Reclamante e da representante da Reclamada, assim como da análise dos documentos juntos e ainda do próprio vestido que foi exibido pela Reclamada.

IV - Apreciação do caso:

Estamos perante um contrato de prestação de serviços de lavandaria, sendo que, executado esse contrato, se constatou que a peça de roupa que foi entregue para limpeza apresentava danos no corpete derivados do facto de as varetas que enformavam o corpete terem furado o tecido que as revestia e também o próprio tecido do vestido, na parte do corpete.

É verdade que o vestido foi aceite para limpeza com a reserva “sem garantia”, mas o carácter indefinido desta expressão que ficou a constar do recibo referente ao preço não permite concluir a que aspetos se referia. Se efetivamente se referia ao facto de o vestido ter varetas e de, porventura, estas poderem danificar o vestido, tal deveria ter sido expressamente assinalado à Reclamante a fim de esta decidir se lhe interessava ou não confirmar a entrega do vestido para limpeza. Na realidade, tendo em conta que era um vestido de cerimónia, em tecido muito sensível, a especificação dessa reserva seria essencial para que a Reclamante consumidora pudesse avaliar os riscos inerentes ao processo de limpeza.

No caso concreto não se colocam dúvidas quanto ao estado do vestido na ocasião em que foi entregue para limpeza, na medida em que relativamente aos aspetos que são discutidos nesta reclamação não se verificava qualquer defeito na parte do corpete do vestido, facto que, alias, a Reclamada não discute e que, além disso, resultaria do art. 13º do DL nº 84/21, 18-10.

Neste contexto, confrontamo-nos com o disposto no nº 1 do art. 799º do CC, norma segundo a qual incumbia à Reclamada provar que o cumprimento defeituoso da obrigação não procedia de culpa sua.

Ora, apenas se apurou que a Reclamada usou para a limpeza o programa de lavagem mais leve, mas tal não é suficiente para se poder concluir que nenhuma culpa existiu da sua parte quanto aos danos que se verificaram na parte do corpete.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
TRIBUNAL ARBITRAL

Assim, nos termos do art. 801º do CC, há que reconhecer à Reclamante o direito de ser indemnizada.

No caso, não implica necessariamente o pagamento do custo do vestido. Com efeito, atento o disposto no n.º 3 do art. 566º do CC, na falta de elementos mais precisos que permitam quantificar o valor da indemnização, é legítimo o recurso à equidade.

A formulação de um juízo equitativo pondera, por um lado, a natureza da atividade desenvolvida pela Reclamada mas também o facto de o vestido ser num tecido muito sensível e de na sua feitura as varetas não terem sido revestidas de um tecido mais resistente que impedisse que as varetas danificassem o tecido do vestido.

Por conseguinte, cremos que é ajustada ao caso a fixação d euma indemnização que corresponda à devolução do valor pago pelo serviço e do valor correspondente a metade do preço do vestido que havia sido adquirido pela Reclamante cerca de 5 meses antes (€ 105,00 + 11,75).

V - Decisão:

Face ao exposto, julgo parcialmente procedente a reclamação e condeno a Reclamada a pagar à Reclamante a quantia de € 116,75, devendo ainda devolver o vestido que está na sua posse.

Funchal, 14-5-25



A. Abrantes Geraldês

