

Proc. n.º 187/2023

DECISÃO ARBITRAL

Identificação das partes

Reclamante: a

Reclamadas: B, e C.

Exposição do litígio

Mediante pedido submetido ao CNIACC no dia 18 de janeiro de 2023, o reclamante recorreu à arbitragem para dirimir o conflito atinente à prestação de serviços de lavagem de roupa.

O reclamante alega que, no dia 11 de dezembro de 2021, se dirigiu a um estabelecimento de lavandaria de que a reclamada é dona na Nazaré, para lavar e secar um conjunto de peças de têxtil de que é dono. Na sequência do serviço prestado e já em sua casa, o reclamante constatou que a roupa apresentava manchas escuras, o que associou a um deficiente funcionamento da máquina utilizada. No dia seguinte dirigiu-se ao estabelecimento para apresentar reclamação e constatou que a máquina que tinha utilizado apresentava a indicação “fora de serviço”. De acordo com indicações facultadas ao balcão da reclamada, procedeu ao envio por correio das peças de roupa para a perita ao serviço da companhia de seguros da reclamada, com o que gastou 30,00 eur. Nessa sequência, foi-lhe apresentada a proposta de pagamento de 50,00 eur para ressarcimento do prejuízo, o que não aceitou. Pretende ser ressarcido com o pagamento da quantia de 1.325,00 eur, já que ficaram danificadas 11 camisas (80,00 eur cada camisa), 2 polos (79,90 eur cada polo), 6 t-shirts (19,90 eur cada t-shirt), 2 lençóis (um de 59,90 eur e outro de 30,00 eur) e 5 toalhas de rosto (15,00 eur cada toalha).

A B apresentou oposição. No essencial, invocou a ilegitimidade passiva da reclamada, dado que celebrou contrato de seguro para transferir a responsabilidade que aqui se discute, impugnando ainda o valor dos danos alegados pelo reclamante (não só as peças danificadas não tinham o valor que lhe é atribuído pelo reclamante, como ainda nem todas as peças indicadas ficaram efetivamente danificadas). A reclamada pediu a intervenção da seguradora.

A C também apresentou contestação. No essencial, alegou que não é uma companhia de seguros, tendo antes por objeto social a consultoria, a prestação de serviços técnicos de avaliação de empresas e riscos de investimento, promoção e participação em leilões de bens de diversa índole e natureza, avaliação de patrimónios de diversa natureza, prestação de serviços energéticos, gestão de sinistros, peritagens e averiguações e recuperação de créditos.

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Rua D. Afonso Henriques, nº 1 4700 – 030 Braga

TI:253 619 607

email: geral@cniacc.pt

Interveio na situação a que reporta a reclamação na qualidade de gestora de sinistros da seguradora D. Em face do exposto, entende também que é parte ilegítima. Finalmente, a C impugnou o valor dos danos invocados pelo reclamante.

Resumo

O processo tramitou de acordo com as regras previstas no Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), sem irregularidades que devam aqui ser apontadas ou conhecidas, culminando com a realização da audiência arbitral no dia 16 de maio de 2023, diligência a que compareceram o reclamante (e respetiva mandatária), as reclamadas (representadas pelas respetivas mandatárias) e uma testemunha apresentada pela reclamada B. O litígio é suscetível de ser decidido por via da arbitragem, considerando o teor do art. 4.º do Regulamento do CNIACC, bem como o teor do art. 14.º, n.os 2 e 3 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

Factos dados como provados

Com interesse para a decisão da causa, consideram-se provados os factos seguintes:

- A) A reclamada B é dona do estabelecimento de lavandaria que opera junto do supermercado denominado
- B) A reclamada B celebrou com a seguradora D de seguro mediante o qual transferiu para a seguradora a obrigação de pagamento de indemnizações devidas por força de danos associados ao risco da sua atividade.
- C) A reclamada C tem por objeto a consultoria, a prestação de serviços técnicos de avaliação de empresas e riscos de investimento, promoção e participação em leilões de bens de diversa índole e natureza, avaliação de patrimónios de diversa natureza, prestação de serviços energéticos, gestão de sinistros, peritagens e averiguações e recuperação de créditos.
- D) No dia 11 de dezembro de 2021, o reclamante recorreu aos serviços do estabelecimento de lavandaria referido em A) para lavar e secar a roupa de que era portador.
- E) A máquina de secar utilizada pelo reclamante patenteava um problema de funcionamento fruto do qual a roupa que nela foi tratada passou a apresentar manchas escuras com a aparência de alcatrão ou borracha, ficando irremediavelmente danificada.

- F) O conjunto de roupas tratado e danificado era composto, pelo menos, por 11 camisas, 2 polos, 6 t-shirts, um conjunto de lençóis de linho, um conjunto de lençóis de algodão e 5 toalhas turcas de rosto.
- G) O reclamante contactou telefonicamente os serviços da reclamada B dando nota do sucedido.
- H) Nessa sequência, aqueles serviços passaram a impedir a utilização da máquina de secar indicada pelo reclamante, colocando um papel com os dizeres “fora de serviço”.
- I) No dia 12 de dezembro de 2021, o reclamante dirigiu-se pessoalmente ao estabelecimento referido em A), para exibir a roupa danificada.
- J) No dia 14 de dezembro de 2021, o reclamante apresentou uma reclamação escrita utilizando o formulário que foi indicado e facultado pela reclamada B.
- K) Ainda de acordo com indicações da reclamada B, o reclamante enviou a roupa por correio para os serviços da reclamada C, tendo despendido a quantia de 30,00 eur.
- L) A reclamada C transmitiu ao reclamante uma proposta para pagamento de indemnização no valor de 50,00 eur, proposta esse que o reclamante recusou, tendo as roupas sido devolvidas.
- M) A compra de peças de têxtil do tipo das danificadas importa o pagamento do preço de 80,00 eur por camisa, 79,90 eur por pólo, 19,90 eur por t-shirt, 59,90 eur por conjunto de lençóis de linho, 30,00 eur por conjunto de lençóis de algodão e 15,00 eur por por toalha de rosto.
- N) As peças de vestuário e têxtil referidas em F) estavam usadas, mas em bom estado de conservação.

Não se consideram provados outros factos que sejam relevantes para a decisão da causa.

Fundamentação relativa aos factos provados

No essencial, as partes estão de acordo quanto à factualidade subjacente à reclamação, havendo apenas dissenso relativamente ao valor das roupas e ao número de peças que foram efetivamente danificadas. De todo o modo:

- i. o facto provado C) resultou do documento de fls 102 a 107 (junto com a contestação da reclamada C);
- ii. o facto provado B) resultou dos documentos de fls 15 a 73 e 108 a 190;

- iii. os factos provados A) e D) a N) resultaram dos documentos de fotografia de fls 78 a 87, do documento de fls 80 (fatura pró-forma) e das declarações de parte do reclamante e do depoimento da testemunha ouvida.

O reclamante reportou que foi à lavandaria para lavar e secar roupa, designadamente camisas, calças, roupa interior e dois conjuntos de lençóis. Era roupa de uso do reclamante e da casa. Verificou as manchas quando chegou a casa e começou a arrumar a roupa. Face a esta constatação, ainda ligou no próprio dia ao Continente e foi-lhe sugerido que fosse lá no dia seguinte com a roupa para fazer a reclamação. Deram-lhe a indicação para ligar para o seguro. No dia em que lá foi, a máquina já estava fora de serviço. A roupa foi analisada pela seguradora C, trocaram informação, disseram-lhe que iam assumir o prejuízo e solicitaram o envio da roupa. Disseram também que pagavam o envio da roupa. Passado algum tempo recebeu proposta de 50 eur e mais tarde subiram aquele valor para 100,00 eur. A roupa ficou na seguradora cerca de 2 meses e só por insistência do reclamante é que a mesma foi devolvida, no mesmo estado. Toda a roupa tinha manchas. Depois de receber a roupa informou-se em lavandarias tendo obtido a indicação de que não era possível retirar as manchas. Por outro lado, no estado em que a roupa está não é possível vesti-la no dia a dia, até porque o reclamante é consultor imobiliário, tendo especiais cuidados em termos de apresentação. O valor indicado na reclamação resulta da pesquisa em lojas onde normalmente compra roupa. Foi com base nesse critério que indicou os valores na reclamação. O principal prejuízo foi em roupa branca até porque era mais difícil detetar em roupa escura. De todo o modo, a reclamação teve por objeto apenas as peças que estavam efetivamente manchadas. O reclamante entende que o problema estava na máquina de secar e não na máquina de lavar (viu manchas dentro da máquina de secar). Antes de enviar a roupa à C, disseram que iam assumir as despesas de envio. Quando enviou a roupa enviou também faturas pró-forma. As roupas eram do seu trabalho do seu dia a dia. Eram roupas recentes.

A testemunha N é funcionária da reclamada B. Estava na loja na ocasião do acidente e recebeu o reclamante quando este lá foi dar nota do incidente. Sabe seguramente que viu a roupa do senhor. Quando receberam o primeiro telefonema do reclamante, colocaram logo a máquina fora de serviço. Viu a roupa, estava com sinais de uso, tinha manchas pretas de alcatrão ou de alguma borracha, em algumas peças, mas não se recorda se era em toda, confirmando que era uma quantidade razoável de roupa. Admite que a roupa estivesse inutilizada, mas também já era usada. Depois perdeu o contacto com a questão. Quando foram colocar a máquina fora de serviço puderam perceber que o tambor tinha uma espécie de borracha que depois com o aquecimento terá estragado a roupa.

Tanto as declarações do reclamante como o depoimento da testemunha se afiguraram credíveis e coerentes. Deve referir-se que apenas o reclamante demonstrou ter conhecimento

minimamente rigoroso relativamente ao número de peças danificadas e ao seu valor. Compreende-se que não haja prova documental relativamente ao custo das roupas até porque não corresponde ao que é normal que as pessoas conservem as faturas relativamente a roupa que comprem para uso diário. Nessa medida, conferiu-se particular relevância às declarações do reclamante que nem foram minimamente contrariadas por qualquer outro meio de prova.

Fundamentação jurídica

No que se refere à exceção dilatória da ilegitimidade arguida pela reclamada B, a mesma deve ser julgada improcedente. Com efeito, resulta do art. 140.º do Decreto-Lei n.º 72/2008, de 16 de abril, que a regra é justamente a de demandar o responsável pelos danos e que, só excepcionalmente, pode ser demandada apenas a seguradora. Por outro lado, não estando em causa um seguro obrigatório, não se vislumbra que exista qualquer outra norma suscetível de afastar a legitimidade direta e isolada da segurada.

Com referência à reclamada C, a mesma foi demandada como seguradora, isto é, como entidade para a qual foi transferida pela segurada a responsabilidade pelos danos associados ao risco da atividade. Nessa medida, assiste-lhe interesse em contradizer a pretensão do reclamante (ainda que essa pretensão possa ser julgada improcedente por se ter dado como provado um objeto social que não integra a atividade seguradora). Ou seja, também quando a esta reclamada improcede a exceção dilatória da ilegitimidade passiva.

Quanto ao conhecimento do mérito, refira-se que, nos termos do art. 3.º, als. a) e f) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços e à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos. 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 (art. 4.º). Nos termos do art. 12.º, o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos. Ora, tendo os têxteis do reclamante sido danificados na sequência da prestação de serviços de tratamento de roupa em estabelecimento da reclamada B, afigura-se inequívoco que esta reclamada está obrigada a indemnizar e o reclamante tem direito a ser indemnizado.

Relativamente ao valor da indemnização, considerando o que ficou dado como provado relativamente ao valor de compra da roupa danificada e à circunstância de a mesma já se encontrar com uso, afigura-se plausível e equilibrado arbitrar o valor de reparação correspondente a 75% do preço das peças, isto é, 993,75 eur.

O pedido do reclamante improcede relativamente à parte em que poderia sair afetada a posição da reclamante C. Com efeito, da instrução probatória resultou, por um lado, que esta reclamada não exerce a atividade seguradora e, por outro lado, que o seguro da reclamada B foi celebrado com outra entidade (D). Ou seja, a C não tem qualquer ligação contratual ou extracontratual com o teor da reclamação que a obrigue a pagar indemnizações ao reclamante, não devendo, por esse motivo, ser condenada.

Decisão

Nestes termos e com base nos fundamentos expostos, julga-se a reclamação totalmente improcedente por não provada e absolve-se a reclamada C do pedido formulado. Por outro lado, julga-se a reclamação parcialmente procedente no que se refere à reclamada B e condena-se esta entidade a pagar ao reclamante a quantia de 993,75 eur (novecentos e noventa e três euros e setenta e cinco cêntimos) a título de indemnização, acrescida de juros à taxa legal cível desde a data da notificação da decisão arbitral.

Notifique-se.

Braga, 31 de maio de 2023

O Juiz-Árbitro

Nuno Duarte Abranches Pinto