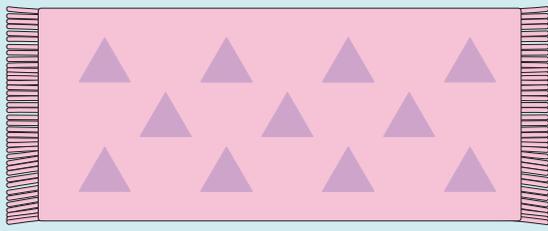


毛毯清洗後出現損壞爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –
Litígio sobre um tapete danificado após lavado pela lavandaria



老蕭將一張毛毯送交洗衣店進行清洗，當領回經清洗過的毛毯時，發現其出現收縮變形情況，認為洗衣店因不當清洗導致損壞，為此向本會作出申訴。

本會聯繫洗衣店進行中介協調，洗衣店解釋是按照正常的洗衣程序進行清洗，不認為其要負任何責任。因雙方各執一詞，故案件交由消費爭議仲裁中心處理。

仲裁法官聽取雙方的陳述，並參考了仲裁中心的顧問意見。根據《民法典》第787及788條的規定，“債務人因過錯而不履行債務，即須對債權人因此而遭受之損失負責”，“就債務之不履行或瑕疵履行，須由債務人證明非因其過錯所造成”。仲裁法官認為毛毯在清洗後出現收縮變形現象已是事實，洗衣店未能提供證據證明有關收縮變形情況並非由其所引致，因此洗衣店應就是次事件負責。

另外，洗衣店亦解釋即使毛毯經正常程序進行清洗，也可能會因應毛毯的不同物料而出現案中的收縮變形情況。但仲裁法官認為洗衣店具有洗衣方面的專業知識，根據《民法典》第219條第1款還規定“一人為訂立合同而與他人磋商，應在合同之準備及形成階段內按善意規則行事，否則須對因其過錯而使他方遭受之損害負責”。洗衣店是有責任於消費者光顧時，告知消費者有關毛毯經過洗滌程序後可能會出現的一些後果，以便讓消費者作出選擇，但洗衣店卻沒有告知有關情況，使老蕭喪失了選擇是否清洗的權利。

最後，仲裁法官考慮毛毯的使用時間及事發時的狀況（計算折舊情況），根據法律規定裁定洗衣店須為事件負責，並按照衡平原則計算的金額賠償予老蕭。

消委會提醒商號，如衣物在清洗後即使會出現正常的變化情況，也應通知消費者，以便消費者作出選擇。另外，雙方在衣物交收時也應當場核對清楚，避免事後才發現衣物遺失或損毀等情況，這種情況往往因缺乏證據資料而未能準確釐定責任誰屬。 **D**

O consumidor Sio entregou um tapete à lavagem numa lavandaria. No entanto, no momento de levantamento, descobriu que o tapete se encontrava encolhido e deformado. Considerando que o dano se devia à lavagem incorrecta por parte da lavandaria, Sio apresentou queixa junto do CC.

O CC entrou em contacto com a lavandaria para efeito de mediação. A reclamada explicou que o tapete foi lavado de forma normal e o dano não foi culpa dela. Face à discordância entre as partes, o caso foi submetido ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O juiz arbitral ouviu o depoimento das partes e a opinião do assessor do Centro de Arbitragem. De acordo com o disposto nos artigos 787.º e 788.º do Código Civil, “O devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor” e “Incumbe ao devedor provar que a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não procede de culpa sua”. Nesse sentido, considerando como facto o tapete ficar encolhido e deformado após a lavagem e tendo em conta que a lavandaria não conseguiu provar que o dano não fosse culpa sua, o juiz arbitral decidiu que a lavandaria devia responsabilizar-se pelo dano em questão.

Apesar de a lavandaria ter explicado que o tapete podia encolher e deformar-se após a lavagem normal devido à sua matéria-prima, o juiz arbitral considerou que, como a reclamada dominava conhecimentos profissionais sobre a lavagem, lhe cabia informar Sio das possíveis consequências que a lavagem podia causar ao tapete quando Sio entregou o tapete à lavagem, para que pudesse decidir se continuava a recorrer ao serviço da reclamada, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 219.º (“Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”).

No final, tendo em conta o tempo de uso da tapete e o seu estado no decorrer do caso (para calcular a depreciação), o juiz arbitral decidiu, à luz da lei, que a lavandaria devia pagar ao reclamante Sio uma indemnização no valor calculado com base ao princípio da equidade.

O CC aproveita para lembrar às lojas que, se tomarem conhecimento de que a roupa pode ficar deformada mesmo que após a lavagem correcta, devem informar o consumidor de tal facto com antecedência, para que este decida se recorre ao serviço de lavagem. Além disso, as partes devem examinar bem a roupas lavadas no momento de levantamento, dado que, no caso de só descobrir perda ou dano após o levantamento das mesmas, é difícil verificar qual parte é que tem razão por falta de provas. **D**