

SENTENÇA

PROC Nº. 2713/2025

TAC

MAIA

Reclamante: [REDACTED] devidamente
identificada nos autos

Reclamada: [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] devidamente
identificada nos autos

SUMÁRIO:

Ficaram provados os danos existentes no bem e praticados pela reclamada.

O bem em causa já não é comercializado, nem a marca representada na Europa pelo que, um objecto equivalente, nas suas principais características, ascende a um valor superior.

Os danos praticados computam-se pela diferença entre o custo do bem à data da compra e o preço atual para a aquisição de um bem semelhante.

Daí a sentença proferida face à prova produzida.

Legislação aplicável:

Lei de Defesa do Consumidor; Código Civil; Código de Processo Civil; Regulamento das Custas Processuais e Regulamento do CICAP

- Do pedido efetuado pela reclamante

Vem a reclamante solicitar a condenação da reclamada no pagamento da quantia de 5390,00 € e ainda na reposição do pedaço de fio de ouro sobranço dos trabalhos realizados bem como a entrega da fatura detalhada relativa aos arranjos efetuados.

- Despacho saneador

As partes são legítimas e o tribunal é competente em todas as suas vertentes.

Inexistem irregularidades ou nulidades que afetem o normal desenvolvimento dos autos.

Não existem exceções alegadas, nem de conhecimento oficioso.

- Valor da causa

Fixa-se o valor da reclamação em 5390,00 €.

- Da reclamação (em síntese)

Em 9/9/25, a reclamante contratou com a reclamada, no estabelecimento comercial desta, a prestação dos serviços de ourivesaria, a saber:

- três pares de brincos de prata dourada para dourar;
- um par de brincos de marca "svarovski" para colocação de cristal;
- um fio de ouro amarelo com 70 cms;
- uma conta de Viana de ouro amarelo.

Do fio acima indicado, seria construído um fio rente ao pescoço com a aplicação da conta de Viana, uma pulseira com o símbolo infinito, sem brilhantes e adicionado um mosquetão de ouro.

A pesagem do fio e da conta de Viana, foi efetuada numa balança à qual a reclamante não tinha acesso.

Ficou acordado nesse momento que o pedaço do fio sobrança lhe seria descontado na quantia que teria a pagar pelo serviço.

À reclamante apenas foi entregue uma pequena nota, com a descrição dos serviços, sem qualquer quantia mencionada.

Nesse dia, a reclamante questionou se efetuavam aumento de anéis, o que lhe foi respondido afirmativamente.

Em 17/9/25 levantou as peças e logo notou que o símbolo "infinito" não estava como tinha solicitado, era apenas uma chapa fina.

Neste mesmo dia a reclamante entregou à reclamada :

- um anel de ouro nobre de 18k, com o aro em forma rectangular, com uma pedra de quartzo rosa 10,57 com um diamante 0,06 e uma safira 0,03, para alargar;
- uma aliança de ouro branco com brilhantes para alargar e banhar com ródio;
- um anel de ouro branco com 1 diamante e brilhantes para banhar com ródio.

A reclamante frisou que o anel de ouro nobre 18 K era um anel de marca, com um preço avultado, e que o serviço a efetuar de modo algum deveria descaracterizá-lo, caso contrário preferia que não fosse alterado.

Nesta altura, não foi entregue um orçamento mas apenas uma nota com a descrição básica do trabalho a realizar.

Pelo serviço entregue a reclamante pagou a quantia de 100,00 € sem fatura, apesar de a ter solicitado.

Após verificação das peças levantadas, em 18/9/25, a reclamante contactou com a reclamada para esclarecer dúvidas sobre o pagamento efetuado e o desconto que tinha sido combinado relativo ao excesso de fio.

Em 30/9/25, a reclamante foi levantar os bens e no que respeita ao anel de ouro nobre de 18 K, existiam muitas diferenças que praticamente o deixaram irreconhecível.

O anel estava prateado porque foi banhado com ródio, o formato do anel estava exageradamente grande e a pedra estava meio solta e torta.

O anel que de origem tinha uma tonalidade amarela esbranquiçada, estava prateado quando nunca tal tinha sido pedido.

A reclamante só usava o anel em dias e ocasiões especiais.

Foi entregue à reclamada em estado de novo e foi-lhe devolvido com vários danos.

O anel foi comprado no estabelecimento comercial [REDACTED], e no catálogo da altura em que foi comprado tinha inscrito o preço de 3200,00 €, todavia, estava descontinuado não sendo possível encontrar outro igual.

Como o anel estava na posse da reclamada para o retificar, em 9/10/25, a reclamante e o marido dirigiram-se ao estabelecimento comercial da reclamada, sendo que o anel estava novamente num tom amarelado, mas cheio de manchas escuras, com marcas dos pontos onde o anel foi serrado, com desgaste devido às intervenções efetuadas pela reclamada, a pedra continuava torta e a forma do aro apesar de quadrada, estava diversa da forma original.

Na posse do anel a reclamante mostrou-o ao vendedor deste, tendo sido informada que poderia tentar repô-lo na forma original, mas não garantia que conseguisse.

A reclamada propôs à reclamante suportar o pagamento do arranjo do anel, a acontecer na empresa vendedora deste, ou no pagamento da quantia de 70% do valor do anel no catálogo (3200,00 €) aquando da compra.

A reclamante não aceitou nenhuma das propostas.

Em 29/10/25 apresentou reclamação no livro de reclamações “on line”.

Posteriormente à reclamação, a reclamante concordou em procurar um anel equivalente.

Encontrou um da marca “Nanis” por ter as características mais parecidas com o seu anel, todavia não foi aceite pela reclamada por ter o preço de 5390,00 €

(Cfr documentação junta com a reclamação)

- Da citação

A reclamada devidamente citada, fez-se representar, compareceu na data e hora designadas para a audiência arbitral. Apresentou contestação

- Da contestação (em suma)

Impugnou os factos que estejam em contradição com a defesa considerada no seu conjunto. Apresentou prova testemunhal

Assim,

A reclamante solicitou uma intervenção num fio de ouro, com o peso de 5,0 grs, com o objetivo de o cortar por forma a obter também uma pulseira.

Após a intervenção, o fio e a pulseira entregues à reclamante apresentavam o peso total de 5,5 grs, mediante balança certificada pelo departamento de metrologia da CMMaia.

A reclamante recebeu desta forma mais 0,5 grama de ouro do que entregou, não existindo qualquer ouro sobrança a devolver.

A substituição do fecho foi realizada apenas porque a marca do fabricante não se encontrava visível, sendo que por ter o peso de 0,2 gr, encontrava-se isento de contraste.

Quanto ao anel com aro quadrado, objecto da presente lide

Logo no primeiro contacto foi explicado à reclamante que por o aro ter a forma quadrada, o alargamento só seria tecnicamente possível mediante um ligeiro esticamento, podendo o aro ficar ligeiramente rectangular.

A reclamante compreendeu e aceitou.

Após a intervenção foi aplicado ródio, conforme procedimento habitual, destinado a reforçar a brancura e o brilho do metal. Posteriormente, a reclamante alegou que o anel era de ouro amarelo e estava branco.

A reclamada pretendendo solucionar o diferendo voltou a intervir no anel, restaurando o aro à sua forma quadrangular e removendo o banho de ródio.

Após a correção a reclamante continuou a rejeitar o trabalho, alegando a existência de manchas no ouro e desalinhamento da pedra.

A reclamada refere que o anel está em perfeitas condições, quer quanto ao aro quer quanto à pedra, as alegadas manchas são resíduos de ródio junto às garras, sem qualquer impacto estrutural ou estético relevante.

- Prova

- Declarações de parte da reclamante

Reiterou de forma objetiva e direta, "ipsis verbis" todos os factos, com as datas precisas e a quantia paga, constantes da reclamação e que acima foram transcritos e que aqui se dão como reproduzidos para os efeitos legais de produção de prova.

Mais, referiu que perdeu a confiança no estabelecimento comercial da reclamada e na capacidade profissional desta para resolver os danos originados no anel.

O anel em causa após o arranjo efetuado pela reclamada ficou descaracterizado, de tal forma que não o reconheceu.

Tinha chamado a atenção à reclamada quando o entregou para o alargar, que o anel era uma peça de luxo e que não pretendia que fosse descaracterizado, pois que se assim fosse não queria que lhe mexessem.

A forma do aro no interior estava rectangular, quando era circular, estava branco quando era de cor amarelo clarinho, o anel ficou muito largo, e no dedo ficava mal.

Ficou para reparar os danos e colocar na forma original.

O anel voltou ao tamanho original mas notam-se os cortes que foram efetuados, o desgaste do material (ouro) e a pedra mal colocada.

O anel foi exibido a um outro comerciante de ouro, ao vendedor do anel, que a informou que o anel tinha sido descontinuado, que a quantia pelo qual foi comprado no catálogo da altura foi de 3200,00 €, e que poderia tentar repará-lo mas não garantia que o resultado ficasse como o original.

A reclamada tentou encontrar junto deste estabelecimento comercial um anel de ouro da mesma marca e modelo. Não encontrou porque a marca H Stern não comercializa na Europa.

Assim, encontrou um outro semelhante e com as mesmas características. De ouro claro com 18K, com o mesmo peso, pedra e safira, de marca "nanis" pela quantia de 5390,00 €.

A reclamante propôs a substituição dos anéis que não foi aceite pela reclamada

Ofereceu o anel à reclamante para celebração de especial ocasião, não se recordando ao certo do preço deste mas rondou a quantia de 3000,00 €.

A reclamante usava o anel em celebrações especiais, festas, batizados, comunhões pois que não o usava frequentemente.

O anel era dourado com brilhantes e pedras preciosas pequenas, não sabendo precisar se era redondo ou quadrado.

A reclamante entregou outras peças na reclamada para proceder a a variadas intervenções.

O anel entregue na reclamada ficou alterado, no formato, na pedra e na tonalidade.

A reclamada ficou revoltada com as alterações efetuadas no anel e por várias vezes a reclamada propôs-se repará-lo mas nunca o fez adequadamente.

Ouvidas as testemunhas indicadas pela reclamada, [REDACTED] e [REDACTED] ambas funcionárias da reclamada.

Conhecem a situação pois que são funcionárias da reclamada no estabelecimento comercial desta no qual a reclamante entregou as peças e que por isso estão a par dos trabalhos a efetuar.

São ambas funcionárias de balcão sendo certo que a segunda não esteve diretamente relacionada no assunto.

Os depoimentos destas testemunhas são similares. A atitude e postura assumidas em tribunal são idênticas, numa defesa extrema e interligada, nada objetiva, nem clara da posição da reclamada.

Assim referem que a reclamante entregou várias peças. No que respeita ao peso do ouro, indicam que foram pesadas aquando da entrega e que a reclamante entregou um papel com a indicação do peso. Com os trabalhos efetuados e solicitados foi gasta mais meia grama de ouro, que foi paga pela reclamante.

Aceitam que a reclamante não gostou das alterações efetuadas no anel e até duvidou que não seria o anel que tinha entregue. Que a pedra não foi alterada porque não o pode ser.

- Apreciação da prova

Dão-se como provados os seguintes factos:

A reclamante contratou com a reclamada, no estabelecimento comercial desta, a prestação dos serviços de ourivesaria, a saber:

- três pares de brincos de prata dourada para dourar;
- um par de brincos de marca "svarovski" para colocação de cristal;
- um fio de ouro amarelo com 70 cms;
- uma conta de Viana de ouro amarelo.

Do fio acima indicado, seria construído um fio rente ao pescoço com a aplicação da conta de Viana, uma pulseira com o símbolo infinito, sem brilhantes e adicionado um mosquetão de ouro.

A pesagem do fio e da conta de Viana, foi efetuada.

Em 17/9/25 levantou as peças e logo notou que o símbolo "infinito" não estava como tinha solicitado, era apenas uma chapa fina.

Neste mesmo dia a reclamante entregou à reclamada :

- um anel de ouro nobre de 18k, com o aro em forma rectangular, com uma pedra de quartzo rosa 10,57 com um diamante 0,06 e uma safira 0,03, para alargar;
- uma aliança de ouro branco com brilhantes para alargar e banhar com ródio;
- um anel de ouro branco com um diamante e brilhantes para banhar com ródio
- A reclamante frisou que o anel de ouro nobre 18 K era um anel de marca, com um preço avultado, e que o serviço a efetuar de modo algum deveria descaracterizá-lo, caso contrário preferia que não o alterassem.
- Pelo serviço entregue a reclamante pagou a quantia de 100,00 €.

Quanto ao anel de ouro nobre de 18 K, existiram muitas diferenças que praticamente o deixaram irreconhecível.

O anel estava prateado porque foi banhado com ródio, o formato do anel estava exageradamente grande e a pedra estava meio solta e torta.

O anel que de origem tinha uma tonalidade amarela esbranquiçada, estava prateado, quando nunca tal tinha sido pedido.

A reclamante só usava o anel em dias e ocasiões especiais.

Foi entregue à reclamada em estado de novo e foi-lhe devolvido com vários danos.

O anel foi comprado no estabelecimento comercial [REDACTED], e no catálogo da altura em que foi comprado tinha inscrito o preço de 3200,00 €, todavia, estava descontinuado não sendo possível encontrar outro igual.

Existe um semelhante nas características essenciais com o preço , no momento de 5390,00 €

- A legislação aplicável,

Na esteira da **Constituição da República Portuguesa** (art 60º.) e de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, **L nº. 24/96 de 31/7**, e o **DL n 84/2021 de 18/10**, legislação aplicável ao caso em apreço, verifica-se que:

- A Lei de Defesa do Consumidor, que contém as regras base do sistema de apoio ao consumidor refere, entre os vários direitos que lhes concede, refere-se ao direito à qualidade dos bens e serviços prestados, bem como o direito à proteção económica e à reparação dos danos (arts 1º. a 4º., 9º., 12º.)

Transcrevem-se os seguintes:

Artigo 3.º - Direitos do consumidor

O consumidor tem direito: a) À qualidade dos bens e serviços; d) À informação para o consumo; e) À proteção dos interesses económicos; f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos; g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta (...).

Artigo 4.º - Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes

atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 12.º - Direito à reparação de danos

1 - O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

Ainda, e no que respeita aos danos causados veja-se a matéria sobre responsabilidade civil prevista nos arts 483, 562, 563, 564 e 566 todos do CC

- A responsabilidade civil refere-se à obrigação legal de reparar danos causados a terceiros por atos ilícitos, negligência ou incumprimento, com o objetivo de restabelecer a situação anterior ao dano. Pretende-se assim e no caso em concreto reparar o dano causado com a conduta da reclamada que por negligência na alteração da peça (anel em ouro) causou um prejuízo patrimonial à reclamante.

Não existem dúvidas que a alteração/modificação do anel foi erradamente executada e que por isso causou o referido dano.

A legislação supra referenciada, é aplicável ao caso em concreto.

Os factos provados – declarações de parte, prova testemunhal e a documentação junta aos autos - e ponderados, determinam a procedência parcial da reclamação apresentada.

No que respeita à reposição do pedaço de fio de ouro sobran­te, não ficou provado que este existiu, pelo contrário provou-se que o ouro entregue pela reclamante foi usado na totalidade para efetuar as peças solicitadas, que foram entregues e que a reclamante aceitou, tendo esta pago o serviço acrescido de meia grama de ouro necessária para a execução deste.

O talão emitido pela reclamada é claro nesse sentido.

A fatura foi emitida.

Vai pois este pedido julgado improcedente.

No que respeita ao anel em ouro.

O serviço contratado e pretendido pela reclamante não foi devidamente executado. A reclamada assim o aceitou e pretendeu repará-lo. A reclamante acedeu, a reclamada procedeu ao arranjo, mas não o conseguiu. O anel não ficou conforme as características que possuía.

Existem danos no anel que não foram reparados.

A reclamada ficou descontente com o serviço prestado e por isso, não permitiu posteriores intervenções no referido objecto.

A reclamada perdeu toda a confiança nos serviços prestados pela reclamada face à pretsação defeituosa do serviço.

Existe assim a obrigação de indemnizar da reclamada.

O anel em causa possui o preço de catálogo à data em que foi comprado (há 17 anos atrás) disponibilizado pelo estabelecimento comercial, de 3.200,00 €.

O anel não está em comercialização e a marca não possui representante na Europa.

A reclamante tentou encontrar outro anel em substituição que fosse equivalente nas características essenciais. Encontrou-o e de acordo com a documentação junta, a avaliação efetuada teve em conta as características materiais, gemológicas e estruturais de ambas as peças com recurso à Informação oficial das marcas

No momento um anel semelhante ascende à quantia de 5390,00 €.

O objecto não foi desvalorizado pelo decurso do tempo, pelo contrário sofreu uma valorização que se computa na diferença entre o momento da compra e a data da verificação do dano.

É este o prejuízo da reclamante, que se computa na quantia de 2190,00 €

Face ao exposto,

Existe uma violação dos direitos do consumidor e da legislação que o protege e que acima foi transcrita.

Ficou provada a existência dos danos no anel bem com o nexo de causalidade relativamente à intervenção da reclamada e aos danos verificados.

A indemnização a efetuar pela reclamada deve ser em dinheiro uma vez que a reconstituição natural não é possível, nem a reparação irá reparar integralmente os danos.

Daí que entende o tribunal que será adequado o pagamento pela reclamada da quantia acima indicada.

Julga-se

a presente reclamação parcialmente procedente, e em consequência, condena-se a reclamada a efetuar o pagamento à reclamante da quantia de 2190,00 €.

- Custas (taxas arbitrais) de acordo com a sucumbência

Registe e notifique

Maia, 8 de abril de 2026



Rui Moreira Chaves

Juiz árbitro