

Processo nº 1518/2020

TÓPICOS

Serviço: Artigos de joalheria, de prata, relógios e acessórios

Tipo de problema: Não conforme à encomenda

Direito aplicável: DL n.º67/2003, de 08 de Abril

Pedido do Consumidor: Resolução do contrato com reembolso do valor pago pelas alianças, no montante de € 626,00.

Sentença nº 9 / 21

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

RELATÓRIO:

Iniciado o Julgamento, estão presentes a reclamante através de videochamada e o representante da empresa reclamada de forma presencial.

Foi ouvida a reclamante acerca do relatório presencial, não tendo sido apresentada qualquer reclamação ao seu conteúdo.

FUNDAMENTAÇÃO:

Tendo em conta a reclamação e os documentos juntos, dão-se como provados os seguintes factos:

1. Em Dezembro de 2018, a reclamante e o noivo visitaram a Expo Noivos, no Centro de Congressos de Lisboa, tendo solicitado à empresa reclamada orçamentos e informações com vista à aquisição de duas alianças de casamento que se iria realizar em 19.10.2019.

2. Em 05.01.2019, na loja da reclamada, no ____, a reclamante a reclamante indagou à reclamada qual era a diferença entre o ouro de 9 quilates e o de 19 quilates, tendo sido informada que a diferença era apenas relativa ao valor de compra e de venda, sendo o ouro de 19 quilates mais caro, pelo que, confiando na informação recebida, a reclamante e o noivo optaram por adquirir duas alianças de ouro amarelo de 9 quilates, tendo efectuado o pagamento da quantia de 100,00, a título de início de pagamento.

3. Em 01.04.2019, a reclamante foi levantar as alianças já gravadas, na loja da reclamada no -----, tendo concluído o restante pagamento, no total de € 626,00 (doc.1).

5. No início de Novembro, já de regresso a Lisboa, a reclamante deslocou-se à mesma loja da reclamada, e apresentou reclamação, tendo sido proposto que fosse feita uma avaliação técnica pela empresa, bem como limpeza e polimento, pese embora o representante da empresa informasse que era "normal" as alianças riscarem.

6. A reclamante aceitou que fosse efectuada uma avaliação técnica mas expressamente solicitou que não fosse efectuada qualquer limpeza nem polimento às alianças.

7. No início de Dezembro de 2019, a reclamante foi contactada telefonicamente pela reclamada para proceder ao levantamento das alianças, pelo que em 04.12.2019, se dirigiu à mesma loja, tendo verificado que as mesmas tinham sido polidas e limpas, pelo que apresentavam uma cor mais brilhante.

9. A mesma representante da reclamada reiterou que era normal as alianças riscarem, mais ainda por se tratar de ouro de 9 quilates, o que foi contestado pela reclamante, dado que não aceitou como uma situação normal as alianças ficarem riscadas com dois dias de uso, além de que no momento de celebração do contrato não fora alertada para o facto do ouro de 9 quilates riscar mais que o de 19 quilates..

10. Ainda em 04.12.2019, a reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações da reclamada (doc.3), solicitando o reembolso do valor pago pelas alianças, no montante de € 626,00, por não ter sido devidamente informada no momento de celebração do contrato sobre as características do ouro de 9 quilates e diferenças face ao ouro de 19 quilates e por impossibilidade de utilização normal das alianças em virtude das mesmas se riscarem com dois dias de utilização.

11. Foi junto ao processo um relatório da peritagem efetuada por um perito designado pela Casa da Moeda, no qual se certifica que as alianças são de ouro e que se dá por reproduzido, sem necessidade de quaisquer considerações.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA:

Como ficou a constar do facto n.º 11, foi junto ao processo um relatório pericial efetuado por perito da Casa da Moeda que tem como resultado que as alianças são de ouro e apresentam um resultado médio de 376, dentro dos valores de referência.

Verifica-se, assim, que não assiste qualquer razão aos reclamantes, dado que as alianças são efectivamente de ouro, conforme resulta da peritagem que foi. Assim a reclamação não tem qualquer cabimento, sendo irrelevante e não podendo ser atribuído à reclamada quaisquer irregularidades designadamente o eventual risco que as alianças pudessem ter.

DECISÃO:

Nestes termos, em face da situação descrita, julga-se improcedente por não provada a reclamação e em consequência absolve-se a reclamada do pedido.

Sem custas.

Desta sentença ficam notificadas as partes.

Centro de Arbitragem, 13 de Janeiro de 2021

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)

Interrupção de Julgamento

PRESENTES:

(reclamante no processo)

(reclamada)

Iniciado o Julgamento através de videoconferência, encontra-se presente deste modo a representante da reclamante e presencialmente o representante da reclamada.

FUNDAMENTAÇÃO:

Analisada a reclamação, verifica-se que dos factos nela referidos, se levantam duas questões essenciais.

- A primeira consiste em saber se as alianças vendidas são de ouro ou não, com os quilates referidos na reclamação;
- A segunda, consiste em saber se é ou não normal as alianças ou qualquer outro objecto de ouro, poderem-se riscar no decurso da sua utilização, independentemente do período do uso.

Para esclarecer estas duas questões, sugeriu-se a designação de um perito especializado em artigos de ouro, o que foi aceite por ambas as partes.

DESPACHO:

Nestes termos, interrompe-se o Julgamento e ordena-se que se solicite à Casa da Moeda um perito, a fim de efetuar uma análise cuidada das alianças e dar o seu parecer.

Assim, interrompe-se o julgamento, que continuará oportunamente.

Centro de Arbitragem, 1 de Julho de 2020

O Juiz Árbitro

(Dr José Gil Jesus Roque)