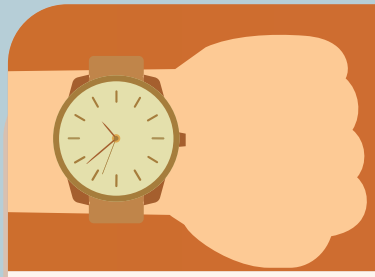
Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



Consultar informações oficiais antes da compra para assegurar a escolha de um bem adequado

No início do ano, o Keong recebeu um bónus atribuído pela sua empresa patronal do Interior da China, por isso veio comprar em Macau um relógio duma marca prestigiada da cor do ouro de rosa de 18K para uso quotidiano. No entanto, recentemente, o Keong descobriu que a coroa do relógio ficou descolorida. Com o receio de ter comprado um relógio falsificado, o Keong veio apresentar queixa ao CC.

Como o Keong residia no Interior da China e não lhe era conveniente levar o relógio a Macau, o CC sugeriu-lhe que fosse primeiro ao retalhista oficial da marca do relógio em questão no seu local de residência para verificar a autenticidade do relógio em questão. Após a examinação, o retalhista oficial da marca confirmou que o relógio do Keong era verdadeiro. Mesmo assim, o Keong não se sentia satisfeito com o facto de a coroa ter ficado descolorida com o decurso de pouco tempo, considerando que o relógio tinha falta de qualidade. Por outro lado, lembrou-se de que o empregado da relojoaria disse que o relógio inteiro foi feito de ouro de rosa de 18K. Como o ouro rosa de 18K não devia ficar descolorida, o Keong considerou que a relojoaria praticou actos enganosos, pedindo assim o reembolso.

A relojoaria explicou que, o empregado só apresentou somente que o relógio foi feito de ouro de rosa de 18K, sem referência a todas as peças componentes. Face às alegações diferentes das partes, o litígio foi submetido ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau (adiante designado por Centro) para efeitos de arbitragem.

Tratando da controvérsia a causa da descoloração da coroa do relógio, o Centro consultou o parecer do posto oficial de reparação da marca em questão, o qual indicou que a coroa não foi feita de ouro de rosa de 18K mas sim de PVD (correspondente ao referido na página oficial da marca), não tendo conseguido, porém, apurar a causa da descoloração da coroa. Analisados as provas e o parecer oficial da marca, em relação à alegada questão dos actos enganosos praticados pela relojoaria, o árbitro entendeu que, segundo as regras de experiência, em geral, era impossível que o relógio inteiro fosse feito de ouro de rosa de 18K, mas sim composto por peças em diferentes materiais (tal como um relógio de diamante não é produzido somente de diamante); do ponto de vista objectiva, era de senso comum que um relógio de ouro de rosa de 18K não poderia ser feito somente desta mesma substância, assim sendo, foi incredível a alegação do Keong.

Quanto à descoloração do relógio em causa, tendo em conta que o relógio foi adquirido há mais de meio ano e não foi possível verificar que a descoloração da coroa resultou da forma de utilização por parte do Keong, bem como que o Keong não conseguiu apresentar provas para indicar a existência do vício ou falta de qualidade do relógio, o árbitro julgou improcedente o pedido do Keong (não podia pedir à relojoaria o reembolso), sem prejuízo do disposto no artigo 914.º do Código Civil[1], que se refere à garantia de bom funcionamento, reservando o direito de exigir à relojoaria a prestação dos serviços de reparação.

[1] Com a entrada em vigor da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), às transacções efectuadas entre o consumidor e o operador comercial após essa data é prioritariamente aplicável a dita lei e subsidiariamente o Código Civil.