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

Limpar bens de consumo conforme o manual de instruções ou a etiqueta

A Sra. Ma comprou uma mala em tecido duma marca. Passados alguns meses, verificou que a mala se tornou surrada e ficou manchada. Lembrou então de que o empregado da loja tinha dito que a mala apenas podia ser limpo com o recurso a um detergente exclusivo.

Depois de várias tentativas de limpeza, a Sra. Ma ainda não conseguiu apagar a mancha, e ao invés disso, descolorou a marca estampada na mala e manchou uma outra parte subjacente. A Sra. Ma julgou que o incidente resultou da orientação errada dada pelo empregado, considerando assim que, como a mala da respectiva marca era bem de luxo com uma qualidade supostamente garantida, não devia ficar surrada apenas após alguns meses de utilização.

Após o acompanhamento e a concertação do CC, as partes não conseguiram chegar a um acordo para resolver o litígio, pelo que, o CC lhes sugeriu a submissão do caso ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para efeitos de arbitragem.

Na audiência arbitral, tendo ouvido a Sra. Ma (a requerente), o responsável da empresa (o requerido) e o testemunha (o empregado da empresa em causa) e lido o relatório do respectivo assessor, o árbitro verificou que a descoloração da marca estampada na mala resultou de que a Sra. Ma tinha limpado a mala com o recurso a um "detergente para a limpeza de mobílias gerais" em vez do "detergente exclusivo para produtos de couro" sugerido pelo empregado, portanto, o árbitro entendeu que a responsabilidade não podia ser imputada à loja da marca da mala.

Aliás, o relatório do assessor indicou que, em termos gerais, a mala pode ficar surrada pela fricção com a roupa de utilizador, pelo que o árbitro considerou que era normal ficar surrada uma mala em tecido após alguns meses de utilização. Por outro lado, mesmo que o preço da mala em causa seja mais elevado do que outros produtos do mesmo género, isso não representa uma maior durabilidade, até que não ficaria surrada em caso nenhum. A fixação de preços pode ter em consideração vários elementos, incluindo a popularidade da marca, e o preço determinado pelo próprio fabricador.

Face ao exposto, o árbitro julgou improcedente o pedido da Sra. Ma e a loja não necessitou de indemnização.

Os consumidores devem lembrar e obedecer as instruções constantes na etiqueta de produto ou a orientação do estabelecimento comercial para limpar o vestuário ou os produtos de couro, sob pena de suportar os eventuais danos. Os estabelecimentos comerciais também devem prestar aos consumidores as informações certas, de modo a orientá-los para limpar os referidos produtos de forma correcta.