

手錶質量的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –
Litígio sobre a qualidade do relógio



阿強在年初獲其在內地任職的公司發放花紅，便來澳購買了一隻名牌18K玫瑰金手錶，作為其日常佩戴。但阿強最近發現手錶的錶冠有脫色情況，憂心自己購買了假貨，所以向本會作出投訴。

因阿強居於內地，不便帶同手錶來澳，所以本會建議阿強可先向其居住地的品牌官方零售點查證手錶真偽。經品牌官方零售點檢查後，確定阿強所購買的手錶是原裝正貨。雖然如此，阿強仍然不忿手錶在短期內已經出現錶冠脫色情況，一方面認為手錶的品質欠佳，另一方面阿強記憶中錶行職員曾表示整隻手錶都是18K玫瑰金製造，但覺得18K玫瑰金理應不會脫色，所以認為錶行有誤導行為，要求錶行作出退款處理。

錶行解釋職員在介紹時只是指手錶為18K玫瑰金打造，並沒有表示手錶的所有零件都是18K玫瑰金。基於雙方各執一詞，最終將爭議提交消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

由於案件的爭議點是手錶錶冠的脫色原因，因此，仲裁中心特別向品牌官方維修站諮詢意見，官方意見指出錶冠部份並非由18K玫瑰金製造，是由PVD物質所製成（與品牌官方網頁的介紹資料相符），但未能查明其脫色的原因。仲裁法官分析了雙方的證供資料，以及品牌的官方意見書，就錶行有否存在誤導指整隻手錶都是18K玫瑰金製造的問題上，按經驗法則判斷，一般情況下不可能整隻手錶都由18K玫瑰金製造，通常是由不同物質的零件所組裝而成（正如“鑽石錶”也不會全由鑽石所造）；而在客觀情況下，一般人的認知也不會認為“18K玫瑰金手錶”是指整隻手錶均由18K玫瑰金製造，故認為阿強指錶行向其解釋整隻手錶都是18K玫瑰金製造的說法可信性不大。

關於手錶的脫色問題，基於阿強購買手錶已超過半年，無法得知阿強的佩戴習慣會否引致錶冠脫色，同時阿強亦不能提出手錶存有瑕疵或質量欠佳的證據。因此，仲裁法官最後裁定阿強敗訴（不能要求錶行退款），但根據《民法典》第914條“良好運作之擔保”規定，阿強仍然有權要求錶行提供手錶維修服務。 **D**

No início do ano, o A-Chiang, que veio do Interior da China, comprou em Macau um relógio duma marca prestigiada, em ouro rosa de 18K, para uso quotidiano. No entanto, passados alguns meses, descobriu que a coroa do relógio ficou descolorida. O A-Chiang tinha receio de ter comprado um relógio falsificado e portanto veio apresentar queixa ao CC.

Como o A-Chiang vivia no Interior da China, o CC sugeriu que fosse primeiro ao retalhista oficial da marca do relógio em questão no local onde vivia para verificar a autenticidade do relógio. Após a examinação, confirmou-se que o relógio do A-Chiang era verdadeiro. No entanto, o A-Chiang não se sentia satisfeito com o facto de a coroa ter ficado descolorida em pouco tempo, considerando que o relógio tinha falta de qualidade. Por outro lado, lembrou que o empregado da relojoaria disse que o relógio inteiro era de ouro rosa de 18K. Como o ouro rosa de 18K não devia ficar descolorido, o A-Chiang considerou que a relojoaria o induziu em erro e assim lhe solicitou a devolução.

A relojoaria explicou que o empregado só disse que era um relógio de ouro rosa de 18K, não querendo dizer que todas as peças eram de ouro rosa de 18K. Como as partes não chegaram a acordo, o litígio foi submetido ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

Tendo em conta que o foco do litígio era a causa da descoloração da coroa do relógio, o Centro de Arbitragem informou-se junto do centro de reparação designado pela marca em questão, o qual indicou que a coroa não era de ouro rosa de 18K mas sim de material com acabamento em PVD (como referido no website oficial da marca), não conseguindo, porém, apurar a causa da descoloração da coroa. Analisadas as provas e consultado o parecer da marca, em relação à questão de se a relojoaria induziu o reclamante em erro deixando-o entender que o relógio inteiro era de ouro rosa de 18K, o juiz arbitral considerou, do ponto de vista empírico, que não é possível que o relógio inteiro seja feito de ouro rosa de 18K, mas sim composto por peças de diferente material (como por exemplo, um relógio de diamante não é produzido somente de diamante.); Do ponto de vista objectivo, é de senso comum que um relógio de ouro de rosa de 18K não quer dizer que é produzido apenas com esta substância. Assim sendo, a alegação do A-Chiang não podia ser considerada verdadeira.

Quanto à descoloração do relógio em causa, tendo em conta que o relógio foi adquirido há mais de meio ano e não era possível verificar se a forma de usar o relógio por parte do A-Chiang provocou a descoloração da coroa, bem como que o A-Chiang não conseguiu apresentar provas a indicar a existência do vício ou falta de qualidade do relógio, o juiz arbitral deu razão à relojoaria (que não precisava de proceder à devolução), mas o A-Chiang ainda podia solicitar a reparação do relógio junto da relojoaria, nos termos do disposto no artigo 914.º do Código Civil, que se refere à garantia de bom funcionamento. **D**