

皮靴維修爭議



好姐見農曆新年將近，便購買

了一雙皮靴希望在新年期間穿着，但她穿着了兩個月便發現皮靴內的縫線接駁位出現一個缺口，因此，好姐便向商號提出維修要求。商號卻回覆指皮靴生產商的生產線已經換季，未能提供維修服務。

好姐認為皮靴只購買了兩個月便有此情況，認為存有質量問題而向本會提出申訴，經過本會的協調後，雙方都未能達成共識，乃建議雙方將爭議交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

在仲裁審理時，仲裁法官聽取雙方的陳述，得悉好姐在發現缺口後仍然穿着皮靴，而雙方在交易時沒有訂定任何免費維修的協議。首先，仲裁法官從購買日至要求維修日所經過的時

間、穿着方式及穿着時間作判斷，皮靴的縫線接駁位出現的缺口有可能是出售前沒有縫上，也有可能是穿着時不慎弄斷線所致，沒有證據判斷皮靴在銷售前已出現相關瑕疵等質量問題，故好姐不享有更換皮靴的權利。

另外，雖然雙方在交易時沒有訂定任何免費維修的協議，但根據商業習慣及商號有擔保所出售物品良好運作（《民法典》第914條），因此，仲裁法官認為商號有責任向消費者提供一定的售後服務，最後裁定商號須為好姐維修皮靴，而在沒有協議的情況下，維修費用則由雙方協商。

本會提醒消費者購物時應仔細檢查貨品有否存在瑕疵，尤其是手機及電器等消耗性產品，也要向商號詳細瞭解退換貨及維修保養服務的條件、範圍及費用，最好以書面訂立相關售後服務的協議。 **D**

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo – litígio sobre a reparação de botas de couro

Ao aproximar-se do Ano Novo Lunar, a Ana comprou umas botas de couro para as férias. No entanto, depois de ter calçado as botas há dois meses, descobriu que uma parte de costura no interior das mesmas ficou rebentada. Assim sendo, a Ana foi pedir reparação das botas à loja onde as comprara. A loja, porém, respondeu que não podia fornecer o serviço de reparação por a fábrica das botas em questão já ter mudado de linha de produção.

Considerando que as botas eram defeituosas, a Ana apresentou queixa junto do CC. Como a Ana e a loja envolvida não conseguiram chegar a acordo para a resolução do litígio após a mediação do CC, as partes decidiram submetê-lo à arbitragem no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

No julgamento, ouvidas as partes, o juiz arbitral tomou conhecimento de que a Ana não deixava de calçar as botas mesmo que tenham descoberto que a costura das mesmas rebentou, bem como verificou que as partes não definiram qualquer acordo de reparação gratuita na transação. Tendo em conta a data de compra, a data em

que a reclamante pediu reparação das botas, a forma e a duração de as calçar, o juiz arbitral considerou que a parte de costura em questão podia ser mal cosida na sua produção, ou podia ser estragada pela própria reclamante quando as calçava. Tendo em consideração que não existia nenhuma prova a indicar que as botas eram defeituosas na venda, a Ana não devia ter direito à substituição das botas.

Contudo, apesar de as partes não terem celebrado qualquer acordo de reparação gratuita na transação, de acordo com os usos comerciais do sector e nos termos do artigo 914.º do Código Civil que define que o vendedor é obrigado a garantir o bom funcionamento da coisa vendida, o juiz arbitral considerou que cabia à loja envolvida fornecer os serviços pós-venda, devendo assim prestar o serviço de reparação às botas da Ana. Os custos da reparação ficaram por negociar por ambas as partes, dado que não houve convenção prévia entre as mesmas.

Lembra-se que os consumidores devem verificar bem o estado do produto a comprar, sobretudo os bens consumíveis como o telemóvel e os electrodomésticos. Ainda mais, devem informar-se bem junto da loja sobre as regras e o tarifário referentes à substituição e reembolso, à garantia e à reparação, sendo melhor definir um acordo escrito sobre os serviços pós-venda. **D**