

睡床陳列品爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Litígio sobre a cama em exposição

小曼見兒子已經長大，便打算幫兒子更換一張更大的睡床。兒子在傢俬店看中一張陳列床，於是小曼就付款購買。但當小曼收貨時，發現睡床的床板有花痕等瑕疵，便要求傢俬店退款。傢俬店解釋不知道有花痕等情況，並稱有關睡床屬於特價貨，所以不設退款。

小曼不接受傢俬店的解釋，並向消委會提出申訴，請求協調處理，最後需經消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官聽取雙方就交易過程的陳述，並參考仲裁中心的顧問意見，法官認為床板的確存有花痕而影響外觀，但實際上相關瑕疵並沒有妨礙實現該物的原定用途，並不符合《民法典》第905條第1款規定，“如出賣物之瑕疵減低該物之價值或妨礙實現該物之原定用途，或出賣物不具備出賣人所確保之品質或不具備實現上述用途之必需品質，則上節之規定中未被以下數條規定變更之部分，經作出適當配合後，適用之。”即使有關“特價貨不設退款”的條款在案中並非考慮的範圍，但案中情況亦不具備撤銷交易的條件。

但是，根據《民法典》第914條第1款規定，“出賣人基於雙方當事人約定或習慣而有義務擔保出賣物之良好運作時，不論其有無過錯或買受人有無錯誤，出賣人均須負責修補出賣物，或在有必要更換且該物具有可代替之性質時負責更換。”即傢俬店要為睡床提供“良好運作之擔保”，在不論小曼有否錯誤的情況下，傢俬店都要負責修補睡床，或在有必要的情況下作出更換。

最後，仲裁法官裁定傢俬店要為小曼更換床板，以確保睡床的完整及美觀。

在此，本會提醒消費者，購買任何產品時，都應該以謹慎的態度檢驗貨品，如有發現貨不對辦或瑕疵，要適時告知商號，以便商號作出相應的處理。同時，商號在出售陳列品或特價品時，應盡可能將貨品或有的瑕疵通知消費者，確保雙方在訊息透明及公平的環境下進行交易，減少日後不必要的爭議。D

Sio Man pretendia comprar uma cama nova para o seu filho por ele estar mais crescido. Foram a uma loja de mobiliários e compraram uma cama em exposição. No entanto, no dia de recepção, Sio Man descobriu arranhões no estrado e portanto solicitou à loja a devolução da cama. A loja explicou que não tinha tomado conhecimento dos arranhões e não aceitava a devolução por a cama em questão ser produto em saldo.

Sio Man não concordou com a loja e veio apresentar queixa junto do CC. O litígio acabou por ser submetido ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

Ouvido o depoimento das partes em relação à transação e o parecer do assessor do Centro de Arbitragem, o juiz arbitral considerou que os arranhões afectavam a aparência da cama, mas este defeito não impedia a realização do fim a que a cama em questão era destinada e portanto o caso não se aplicava ao disposto no artigo 905.º, n.º 1 do Código Civil (*Se a coisa vendida sofrer de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor ou necessárias para a realização daquele fim, deve observar-se, com as devidas adaptações, o prescrito na Secção precedente, em tudo quanto não seja modificado pelas disposições dos artigos seguintes*). Deste modo, não podia ser anulada a transacção em questão.

Porém, em termos do disposto no artigo 914.º, n.º 1 do mesmo código, *“Se o vendedor estiver obrigado, por convenção das partes ou por força dos usos, a garantir o bom funcionamento da coisa vendida, cabe-lhe repará-la, ou substituí-la quando a substituição for necessária e a coisa tiver natureza fungível, independentemente de culpa sua ou de erro do comprador”*, ou seja, a loja era obrigada a garantir o bom funcionamento da cama em questão e cabia-lhe repará-la ou substituí-la no caso necessário, independentemente da culpa da Sio Man.

Face ao exposto, o juiz arbitral decidiu que a loja devia trocar o estrado da cama para Sio Man.

O CC aproveita para lembrar aos consumidores que devem examinar os produtos a comprar, devendo avisar atempadamente a loja no caso de verificar problema ou defeito. As lojas, por seu turno, quando vendem produtos em exposição ou produtos em saldo, devem comunicar aos consumidores os defeitos que estes podem ter, garantir que as partes façam transacção de forma justa e com informações transparentes, por forma a evitar litígios desnecessários. D