



澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



應按使用說明或標籤 清潔消費品

消費者馬小姐購買了一個品牌的布製手袋，在她使用了數月後，發覺手袋開始殘舊，而且沾上了污跡，她便記起銷售員曾表示可以用專門的清潔劑清潔手袋。

馬小姐經過一輪清潔後，不但污跡沒有被清除，反而將手袋的品牌標誌刷掉，並弄污手袋的旁邊位置。馬小姐認為是銷售員提供了錯誤指示，才導致手袋出現有關情況，另一方面，馬小姐亦認為有關品牌手袋是高價值的貨品，質量應該有一定保證，不應該只使用數月就出現殘舊情況。

經消委會跟進及中介協調後，雙方仍未能達成協議，故消委會建議馬小姐與手袋品牌公司選擇經“澳門消費爭議調解及仲裁中心”依法透過仲裁解決爭議。

在仲裁審理過程中，仲裁員聽取了馬小姐（申請人）及手袋品牌公司負責人（被申請人）的陳述，證人（手袋品牌公司的銷售員）的證言及顧問報告後，證明馬小姐在購買手袋時，銷售員是表示用“專門清潔皮具的皮膏”清潔手袋，但馬小姐卻用了一般清潔傢俬的清潔劑清理，才導致手袋上的品牌標誌出現脫色，因此，仲裁員認為不可將責任歸究於手袋品牌公司。

另外，據顧問報告所指，在一般情況下，因使用手袋時常會與使用者身穿的衣物磨擦而導致損耗，所以，仲裁員也認為布製手袋在使用數月後，出現合理的損耗屬正常情況，而有關手袋的價格較其他同類產品高，並不代表持久耐用至不會出現任何損耗，因為商品價格的決定因素眾多，包括品牌的受歡迎程度，以及廠商自行所訂的公價等。

因此，仲裁員裁定了馬小姐敗訴，品牌手袋公司無需承擔賠償責任。

消費者要謹記在清潔手袋等衣履皮革貨品時，必須依照貨品標籤或商號的指示進行清潔，否則所造成的損壞會由消費者自行承擔。同樣，商號也應該向消費者提供正確的資訊，指導消費者清洗衣履皮革等貨品的正確方法。 