



# 澳門消費爭議調解及仲裁中心

## 處理之案例



### 注意商品的使用方法

早年黃金價格下調，嬌姨見狀便為自己選購了一條黃金頸鍊及吊墜。一年多後，嬌姨如常配戴有關黃金頸鍊及吊墜，回鄉出席侄兒的婚宴，但熱鬧過後，嬌姨駭然發現吊墜的底層不見了，經過一輪尋找後仍然找不到，嬌姨心情很差，並發現吊墜由兩塊黃金合併而成，認為設計存有不足（尤其僅以數個焊接點去連結兩塊黃金）及質量問題才引致脫落情況。

嬌姨回澳後，要求金飾店作出賠償，但金飾店解釋吊墜是經過正常程序製作及品質鑑定才出售予消費者，否認存有設計及質量問題。經過消費者委員會的協調後，雙方仍沒有達成共識，所以將爭議交由“澳門消費爭議調解及仲裁中心”透過仲裁解決。

仲裁員經聽取雙方的陳述，並分析案中的證據資料，同時諮詢了“澳門消費爭議調解及仲裁中心”屬下的行業顧問意見，行業顧問意見指出涉案吊墜是使用雷射焊接方式製作，並因黃金性質太軟，故焊接材料會使用黃金以外的材料，如果存有太多焊接位便會導致黃金飾品的成色比例被拉低<sup>\*</sup>，認為其焊接位數量已經足夠。基此，仲裁員認同涉案吊墜屬現代化焊接技術製品，重點是沒有證據顯示其設計及製作方式存有瑕疵及質量問題。

同時，雖然嬌姨指出佩戴時間不多，從無發生碰撞或跌落，但仲裁員透過目測及結合行業顧問的意見，涉案吊墜確實出現變形，由於變形原因是多發性的，當中包括佩戴不當（如睡覺時仍然佩戴等情況），當涉案吊墜受外力致使其外圈變形，影響了焊接點受力而導致涉案吊墜其中一面脫落。

另外，根據澳門《民法典》第909條第2款規定<sup>1</sup>，嬌姨應該在知悉涉案吊墜的瑕疵後30天內，以及在收貨後一年內向金飾店提出，但明顯地嬌姨購買涉案吊墜已超過一年，因此，仲裁員基於嬌姨的訴權已經失效，最後裁定嬌姨的請求不成立。 ◻

註【\*】：第1/2003號法律《黃金商品化法律》第4條第8項規定“足金”含量純度不少於千分之990。

<sup>1</sup>第9/2021號法律《消費者權益保護法》於2022年1月1日生效，消費者與經營者在生效後的交易會優先適用該法，並補充適用《民法典》。