



澳門消費爭議調解及仲裁中心 處理之案例



經營者應提供正確資訊， 消費品應與合同規定相符

ALICE早前到日本旅遊時，看到當地品牌手機外觀優美，且認為日本製造的產品有一定的質量保證，回澳後便向某手機店了解日本品牌之手機相關事宜。店員向ALICE推銷一款聲稱為日本製造的手機，而經過店員推介後，ALICE便決定購買。

後來，當ALICE細閱手機的說明書時，發現說明書註明手機為“中日合資”，且為中國製造。ALICE一方面後悔自己只聽從店員的推銷，同時認為店員向其提供錯誤資訊引導其購買，希望透過“澳門消費爭議調解及仲裁中心”解決紛爭。

仲裁員聽取了ALICE及店員的證言後，亦分析了手機說明書等證據資料，認為ALICE提出取消交易的請求，必須符合《民法典》第240條關於“因瑕疵意思表示而生之錯誤”的規定：“法律行為之意思表示得因表意人之重要錯誤而撤銷，只要該錯誤為受意人可認知之錯誤、或係因其所提供之資訊而產生。”¹即ALICE可以因其“重要錯誤”，以及店員提供錯誤資訊等理據而撤銷交易。

根據相關法律規定，“重要錯誤”須同時符合兩個條件，第一是錯誤涉及對ALICE購買相關手機起決定性作用之動機，簡單來說，即關乎ALICE購買手機的原因，如她知道相關手機非為日本製造便不會購買；第二是一般人處於ALICE的位置時，如果知道相關手機非為日本製造都不會購買。事實上，ALICE的確一心想購買日本製造的手機，若知道涉案手機為中國製造便不會購買，而是認定有關手機是“日本製造”才購買。

另外，店員聲稱手機為“日本製造”，但實際上是“中國製造”，無疑是向ALICE提供了錯誤資訊，而且店員是明確知道ALICE要求購買“日本製造”的手機，這對於ALICE購買與否亦起重要推動作用。

最後，仲裁員裁定ALICE得值，批准撤銷合同交易，但基於ALICE使用了有關手機一段時間，所以有必要適度扣減手機的折舊。 

¹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》。