



澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



貨品有問題，應盡早通知經營者處理

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消委會提出申訴，經過消委會的協調後，雙方都未能達成共識，經建議雙方決定將爭議交由“澳門消費爭議調解及仲裁中心”透過仲裁解決。

在仲裁審理時，仲裁員聽取雙方的陳述，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，仲裁員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）¹，因此，仲裁員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。 

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》。