



澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



購物前可查閱官方資訊， 確保購買到合適商品

阿強在年初獲其在內地任職的公司發放花紅，便來澳購買了一隻名牌18K玫瑰金手錶，作為其日常佩戴。但阿強最近發現手錶的錶冠有脫色情況，憂心自己購買了假貨，所以向消委會作出投訴。

因阿強居於內地，不便帶同手錶來澳，所以消委會建議阿強可先向其居住地的品牌官方零售點查證手錶真偽。經品牌官方零售點檢查後，確定阿強所購買的手錶是原裝正貨。雖然如此，阿強仍然不忿手錶在短期內已經出現錶冠脫色情況，一方面認為手錶的品質欠佳，另一方面阿強記憶中錶行職員曾表示整隻手錶都是18K玫瑰金製造，但覺得18K玫瑰金理應不會脫色，所以認為錶行有誤導行為，要求錶行作出退款處理。

錶行解釋職員在介紹時只是指手錶為18K玫瑰金打造，並沒有表示手錶的所有零件都是18K玫瑰金。基於雙方各執一詞，最終將爭議提交“澳門消費爭議調解及仲裁中心”透過仲裁解決。

由於案件的爭議點是手錶錶冠的脫色原因，因此，仲裁中心特別向品牌官方維修站諮詢意見，官方意見指出錶冠部分並非由18K玫瑰金製造，是由PVD物質所製成（與品牌官方網頁的介紹資料相符），但未能查明其脫色的原因。仲裁員分析了雙方的證供資料，以及品牌的官方意見書，就錶行有否存在誤導指整隻手錶都是18K玫瑰金製造的問題上，按經驗法則判斷，一般情況下不可能整隻手錶都由18K玫瑰金製造，通常是由不同物質的零件所組裝而成（正如“鑽石錶”也不會全由鑽石所造）；而在客觀情況下，一般人的認知也不會認為“18K玫瑰金手錶”是指整隻手錶均由18K玫瑰金製造，故認為阿強指錶行向其解釋整隻手錶都是18K玫瑰金製造的說法可信性不大。

關於手錶的脫色問題，基於阿強購買手錶已超過半年，無法得知阿強的佩戴習慣會否引致錶冠脫色，同時阿強亦不能提出手錶存有瑕疵或質量欠佳的證據。因此，仲裁員最後裁定阿強敗訴（不能要求錶行退款），但根據《民法典》第914條“良好運作之擔保”規定¹，阿強仍然有權要求錶行提供手錶維修服務。 

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》。