

消費者委員會 2014 年 5 月份個案分類

Classificação dos casos recebidos pelo Conselho de Consumidores durante o mês de Maio de 2014

Nº 接獲個案總數 574
Total de atendimentos! 投訴總數 131
Total de reclamações? 查詢總數 438
Total de pedidos de informação💡 建議總數 5
Total de sugestões

首 5 項被投訴的項目 (由多至少排列)

Os primeiros cinco tipos de reclamações mais recebidas (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
通訊器材	Aparelhos de comunicação	19	14.50
電器用品	Aparelhos eléctricos	15	11.54
公共交通	Transportes públicos	12	9.16
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	11	8.40
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	11	8.40
電器用品	Aparelhos eléctricos	8	6.11

澳門消費爭議仲裁中心案例 1

判斷手提電腦屬質量問題可退換

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau – Caso I:
Substituição de computador portátil por razão do problema de qualidade

消費者吳先生在某電腦公司購買了一部手提電腦，3日後，吳先生在使用手提電腦時，出現無故自動關機的情況，所以吳先生找電腦公司要求作出處理。

雙方交涉的過程中，電腦公司每次都表示經測試後，未見手提電腦存在故障，但當吳先生將涉案手提電腦帶回家使用時，卻仍然出現自動關機情況。如是者，吳先生來來回回數次聯繫電腦公司要求處理，惜電腦公司都未能解決到有關故障問題。

吳先生認為手提電腦本身存在質量問題，而電腦公司又不作處理，所以便向本會尋求協助。

經本會跟進及中介後，雙方仍未能達成協議，故本會建議吳先生與電腦公司選擇經消費爭議仲裁中心依法透過仲裁解決爭議。因雙方都希望儘快解決爭議，於是，便決定將此案提交消費爭議仲裁中心處理。

仲裁法官聽取吳先生（原訴人）及電腦公司負責人（與訟人）的陳述，以及證人（電腦公司的銷售員）的證言後，認為電腦公司有義務按單據所指，為手提電腦提供一年的免費維修保養服務，雖然電腦公司曾多次作出處理，但手提電腦自動關機的情況都未有改善，明顯地手提電腦存在質量問題，而電腦公司亦無法維修好手提電腦，所以，仲裁法官根據《民法典》第907條第1款規定，裁定電腦公司須在10個工作天內向吳先生更換一台全新的同款組件電腦，另外，為確保消費者應有的權益，有關電腦的保修期將會由交付新貨時起開始計算。

按照上述仲裁裁決可見，商號負有擔保商品的良好運作的義務（在一定期間內提供維修保養服務），但當商品已不能維修的情況下，消費者有權要求商號作換貨處理。 ㊦

O Sr. Ng comprou um computador portátil numa loja. No entanto, 3 dias depois, quando o Sr. Ng usava o computador, este desligou automaticamente, pelo que ele foi pedir assistência técnica junto da loja.

A loja, porém, indicou que examinou o portátil mas não encontrou o problema que o Sr. Ng alegava. Assim sendo, o Sr. Ng voltou e continuou a usar o aparelho em casa, no entanto, não deixou de sofrer com o mesmo problema. O consumidor foi pedir assistência técnica à loja várias vezes, contudo, esta não conseguiu resolver a avaria.

O Sr. Ng considerou que a avaria se devia à má qualidade do computador e a loja não ajudou a resolver nada. Deste modo, o consumidor foi pedir ajuda junto deste Conselho.

Após a instrução do processo e a mediação feita por parte deste Conselho, o consumidor e a loja não conseguiram chegar a um acordo, portanto, este Conselho aconselhou-lhes a submissão do litígio à arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Ouvidos o depoimento do Sr. Ng (demandante), o do responsável da loja envolvida (demandado) e o do testemunho (funcionário da loja), o juiz considerou que a loja estava sujeita à obrigação de disponibilizar um ano de serviços de reparação gratuitos conforme previsto na factura. Apesar de a loja ter reparado o computador várias vezes, este continuou a ter problema, o que mostrou que se tratava de um problema referente à qualidade do produto em causa e a loja não conseguiu reparar a avaria. Deste modo, o juiz decidiu, em termos do disposto no n.º 1 do artigo 907.º do Código Civil, que a loja devia entregar um novo computador de mesmo modelo ao Sr. Ng, definindo ainda que o prazo de garantia devia ser contado de novo a partir do dia de entrega do computador, de modo a assegurar os devidos direitos e interesses do consumidor.

Esta decisão arbitral reflecte que o estabelecimento comercial dispõe de obrigação de garantir o bom funcionamento dos produtos vendidos, devendo fornecer os serviços de manutenção e reparação num determinado período. Os consumidores podem pedir à loja a substituição de produto que não consegue ser reparado. ㊦