

消費者委員會 2014 年 7 月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數 568
Total de atendimentos

! 投訴總數 144
Total de reclamações

? 查詢總數 414
Total de pedidos de informação

💡 建議總數 10
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
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	21	14.58
電器用品	Aparelhos eléctricos	13	9.03
通訊器材	Aparelhos de comunicação	12	8.33
傢俱及家居裝置	Mobiliários e decoração de casas	8	5.56
飲食服務	Serviços de restauração	8	5.56
食品及飲品類	Comidas e bebidas	7	4.86
珠寶首飾	Joalharias e bijutarias	7	4.86

澳門消費爭議仲裁中心案例

手袋質量問題

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau – Conflito sobre a qualidade da bolsa

消費者馬小姐購買了一個品牌的布製手袋，在她使用了數月後，發覺手袋開始殘舊，而且沾上了污跡，她便記起銷售員曾表示可以用專門的清潔劑清潔手袋。

馬小姐經過一輪清潔後，不但污跡沒有被清除，反而將手袋的品牌標誌刷掉，並弄污手袋的旁邊位置。馬小姐認為是銷售員提供了錯誤指示，才導致手袋出現有關情況，另一方面，馬小姐亦認為有關品牌手袋是高價值的貨品，質量應該有一定保證，不應該只使用數月就出現殘舊情況。

經本會跟進及中介協調後，雙方仍未能達成協議，故本會建議馬小姐與手袋品牌公司選擇經消費爭議仲裁中心依法透過仲裁解決爭議。

在仲裁審理過程中，仲裁法官聽取了馬小姐（原訴人）及手袋品牌公司負責人（與訟人）的陳述，證人（手袋品牌公司的銷售員）的證言及顧問報告後，證明馬小姐在購買手袋時，銷售員是表示用“專門清潔皮具的皮膏”清潔手袋，但馬小姐卻用了一般清潔傢俬的清潔劑清理，才導致手袋上的品牌標誌出現脫色，因此，仲裁法官認為不可將責任歸究於手袋品牌公司。

另外，據顧問報告所指，在一般情況下，因使用手袋時常會與使用者身穿的衣物磨擦而導致損耗，所以，仲裁法官也認為布製手袋在使用數月後，出現合理的損耗屬正常情況，而有關手袋的價格較其他同類產品高，並不代表持久耐用至不會出現任何損耗，因為商品價格的決定因素眾多，包括品牌的受歡迎程度，以及廠商自行所訂的公價等。

因此，仲裁法官裁定了馬小姐敗訴，品牌手袋公司無需承擔賠償責任。

消費者要謹記在清潔手袋等衣履皮革貨品時，必須依照貨品標籤或商號的指示進行清潔，否則所造成的損壞會由消費者自行承擔。同樣，商號也應該向消費者提供正確的資訊，指導消費者清洗衣履皮革等貨品的正確方法。 **D**



A Sra. Ma comprou uma bolsa em tecido duma marca. Passados alguns meses, verificou que a bolsa começou a ficar gasta e ficou com uma mancha. Lembrou que o empregado da loja tinha dito que se podia usar um detergente específico para limpar a bolsa.

A Sra. Ma tentou limpar a bolsa mas, em vez de conseguir tirar a mancha, descolorou a marca estampada na bolsa e ainda manchou outra parte da mesma. Achou que o empregado lhe tinha dado orientação errada e a bolsa, que era valiosa, devia ser de boa qualidade e não devia ficar gasta com tanta facilidade apenas após ser usada por alguns meses.

A loja e a Sra. Ma não conseguiram chegar a um acordo para a resolução do litígio após a mediação deste Conselho, pelo que este lhes sugeriu a submissão do caso ao Centro de Arbitragem.

Ouidos a Sra. Ma, o responsável da empresa e o empregado em causa e lido o relatório do assessor do Centro de Arbitragem, o juiz arbitral verificou que a marca estampada na bolsa ficou descolorida por causa de que a Sra. Ma limpou a bolsa com um detergente para a limpeza de mobílias, em vez de “um detergente específico para produtos de couro” que o empregado lhe tinha aconselhado.

O relatório do assessor indica que, em termos gerais, a bolsa pode ficar gasta pela fricção com a roupa de utente, pelo que o juiz considerou que é normal uma bolsa feita em tecido ficar um pouco gasta após o uso por alguns meses, mesmo que seja cara.

Assim sendo, o juiz arbitral deu razão à empresa.

Lembra-se a todos os consumidores que devem seguir a instrução impressa na etiqueta de produto ou a orientação do comerciante para limpar o vestuário ou os produtos de couro, senão ficarão a suportar os eventuais danos. Os comerciantes também devem dar uma instrução correcta sobre a limpeza dos referidos produtos para os consumidores. **D**