

「消費爭議仲裁中心」處理之案例一 汽車網頁發放錯誤資訊的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo – Litígio sobre a divulgação da informação errada no website de venda de automóveis

現時很多二手車都會透過網上放售，消費者可以因應自己的喜好及預算很方便地尋找到心儀車輛。華仔也是其中一位透過網絡尋找二手車的消費者，他看到某車行在網上放售一部 APOLLO 13 1.5v 的二手車，性能及預算都符合其要求，所以委託了他的弟弟偉仔，替他前往該車行購買有關二手車。

偉仔到達了有關車行，向店員表示欲購買網上放售的 APOLLO 13，店員立即指出在店內陳列的白色 APOLLO 13，偉仔問店員有否其他顏色，店員表示店內只有這一部白色 APOLLO 13。偉仔透過電話與華仔商量後，決定付定金購買有關 APOLLO 13。

過兩天，當華仔到車行取車時，發現所購買的汽車並非 APOLLO 13 1.5v，而是 APOLLO 13 1.4v，為此，華仔向消費者委員會提出申訴，內容關於車行在網上提供的資料為 APOLLO 13 1.5v，而車行店員亦表示只有一部 APOLLO 13 在放售，同時購車合同也只記載了“APOLLO 13”，並非記載“APOLLO 13 1.4v”，認為車行提供錯誤資料以使其錯誤地以較高價格購買了價值較低的汽車。

經過消費者委員會的協調後，車行解釋因偉仔已經親身到現場看過汽車，而汽車車身亦有註明為“1.4v”，同時網頁並非由該車行管理，因網頁沒有“APOLLO 13 1.4v”的選項，所以才在網頁標示為“APOLLO 13 1.5v”。因雙方未能達成共識，所以爭議要提交消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官認為華仔及偉仔認識（了解）涉案汽車 APOLLO 13 的方法不限於網上資料，是可以直接到車行驗證實物，而偉仔的確有檢視過實物，更與華仔溝通後才購買，明顯地他們並非僅能收到涉案汽車 APOLLO 13 的廣告訊息。更重要的是偉仔根本不了解其委託人華仔的購車要求（指定型號：APOLLO 13 1.5v），只是到車行提出購買網上放售的 APOLLO 13。

根據《民法典》第219條第1款規定，磋商合同時應以善意原則行事，但車行在網上發放的汽車資料不實，而向偉仔介紹汽車時也不詳細說明，有違善意原則。

基於車行網上所提供的資料有誤，磋商合同時又沒有完全及正確地說明涉案汽車的型號資料，同時偉仔對涉案汽車的資訊掌握不足，又不清楚華仔欲購買的汽車的正確型號資料，種種因素造成了偉仔錯誤替華仔購買了“APOLLO 13 1.4v”汽車的情況。由於“APOLLO 13 1.4v”與“APOLLO 13 1.5v”存在或多或少價格上的差異（即使是二手車），仲裁法官最後按衡平原則裁定，車行須向華仔作出適當的賠償（返還差額）。 **D**



Hoje em dia muitos veículos em segunda mão encontra-se à venda na internet, em que os consumidores podem encontrar um veículo preferido e conforme o seu gosto e orçamento. Um dia, o Mário encontrou na internet um veículo em segunda mão APOLLO 13 1.5v posto à venda por uma empresa. Considerando que era bom e correspondia às suas necessidades, pediu o seu irmão mais novo, o Manuel a ir comprar o dito veículo à empresa em causa.

Chegado à empresa, o Manuel disse ao empregado que queria comprar o APOLLO 13 que a empresa ponha à venda na internet. O empregado respondeu que estava nas instalações da empresa um APOLLO 13, de cor branca. O Manuel perguntou-lhe se havia APOLLO 13 de outra cor e foi informado que só havia o APOLLO 13 de cor branca que estava na sua frente. Após ter conversado com o Mário, o Manuel decidiu comprar o APOLLO 13 em questão pagando uma caução.

Porém, quando o Mário foi buscar o veículo à empresa, descobriu que não era APOLLO 13 1.5v mas sim APOLLO 13 1.4v, pelo que apresentou queixa junto do Conselho de Consumidores. Na queixa, o reclamante revelou que a empresa divulgava a venda do APOLLO 13 1.5v na internet, o empregado indicou que só se encontrava à venda um APOLLO 13 nessa empresa e no contrato só se escrevia “APOLLO 13” mas não “APOLLO 13 1.4v”, pelo que acusou a empresa de fornecer informação errada que fez com que tivesse comprado um veículo cujo valor era inferior ao valor que tinha pago.

Após a mediação do CC, a empresa explicou que o Manuel viu pessoalmente o veículo em questão, no qual estava indicado “1.4v”, acrescentando que só se indicava “APOLLO 13 1.5v” no website por causa de o website, que não é da empresa, não disponibilizar a opção de “APOLLO 13 1.4v” para publicar o anúncio. Como as partes não chegaram a acordo para a resolução do litígio, submeteram-no ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeitos de arbitragem.

O juiz-árbitro considerou que o Mário e o Manuel podiam examinar directamente o veículo na empresa verificando se era “APOLLO 13 1.4v” ou “APOLLO 13 1.5v”. De facto, o Manuel observou o veículo em causa e só o decidiu comprar após ter conversado com o irmão, o que mostrou claramente que podiam conhecer bem o veículo não apenas através de consultar a informação publicada na internet. Ainda mais, o mais importante foi que o Manuel não entendeu bem qual era o modelo exacto que o irmão queria comprar e apenas foi à empresa pedir comprar o APOLLO 13 posto à venda no website.

Em termos do disposto no n.º 1 do artigo 219.º do Código Civil, as partes que se negociam para conclusão de um contrato devem proceder segundo as regras da boa fé. Porém, neste caso, a empresa não obedeceu às regras da boa fé, uma vez que divulgou informações erradas na internet e não informou bem o reclamante na venda do veículo em causa.

Neste caso, tendo em conta que a empresa divulgou informações erradas sobre o veículo envolvido na internet e não informou explicitamente o reclamante do modelo do mesmo na transacção, bem como que o Manuel não sabia bem qual modelo exacto o irmão queria comprar, o que fez com que o Manuel se tivesse enganado e comprado o “APOLLO 13 1.4v”, o juiz-árbitro decidiu, conforme o princípio de equidade, que a empresa devia indemnizar o Mário devolvendo a diferença entre o valor pago e o valor dum “APOLLO 13 1.4v”. **D**