

消費者委員會 2015 年 8 月份個案分類

Classificação dos casos recebidos pelo Conselho de Consumidores durante o mês de Agosto de 2015

Nº 接獲個案總數 **702**
Total de atendimentos

! 投訴總數 **235**
Total de reclamações

? 查詢總數 **466**
Total de pedidos de informação

💡 建議總數 **1**
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 | Equipamento de Telecomunicações | 13 | 5.5% |
| 鐘錶 | Relógios | 6 | 2.6% |
| 電腦及相關產品 | Computadores e Produtos Relacionados | 3 | 1.3% |
| 珠寶首飾 | Joalherias e Bijutarias | 3 | 1.3% |
| 攝影器材 | Máquinas de Fotografar e de Filmar | 2 | 0.9% |
| 衣履皮革 | Vestuário e Produtos de Couro | 2 | 0.9% |
| 旅遊業 | Sector de Turismo | 2 | 0.9% |
| 食品及飲品類 | Comida e Bebidas | 1 | 0.4% |
| 傢俱及家居裝置 | Mobílias e Decoração de Casa | 1 | 0.4% |
| 中西藥 | Medicina Tradicional Chinesa | 1 | 0.4% |
| 金融服務 | Serviços Financeiros | 1 | 0.4% |
| 飲食服務 | Serviços de Restauração | 1 | 0.4% |
| 一般商品 | Produtos Comuns | 1 | 0.4% |

澳門消費爭議仲裁中心案例 - 黃金飾品質量爭議

CASO DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - LITÍGIO SOBRE A QUALIDADE DE ARTIGO DE OURO

早年黃金價格下調，嬌姨見狀便為自己選購了一條黃金頸鍊及吊墜。一年多後，嬌姨如常配戴有關黃金頸鍊及吊墜，回鄉出席侄兒的婚宴，但熱鬧過後，嬌姨忽然發現吊墜的底層不見了，經過一輪尋找後仍然找不到，嬌姨心情很差，並發現吊墜由兩塊黃金合併而成，認為設計存有不足（尤其僅以數個焊接點去連結兩塊黃金）及質量問題才引致脫落情況。

嬌姨回澳後，要求金飾店作出賠償，但金飾店解釋吊墜是經過正常程序製作及品質鑑定才出售予消費者，否認存有設計及質量問題。經過消費者委員會的協調後，雙方仍沒有達成共識，所以將爭議交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官經聽取雙方的陳述，並分析案中的證據資料，同時諮詢了消費爭議仲裁中心屬下的行業顧問意見，行業顧問意見指出涉案吊墜是使用雷射焊接方式製作，並因黃金性質太軟，故焊接材料會使用黃金以外的材料，如果存有太多焊接位便會導致黃金飾品的成色比例拉低*，認為其焊接位數量已經足夠。基此，仲裁法官認同涉案吊墜屬現代化焊接技術制品，重點是沒有證據顯示其設計及製作方式存有瑕疵及質量問題。

同時，雖然嬌姨主張佩帶時間不多，從無發生碰撞或跌落，但仲裁法官透過目測及結合行業顧問的意見，涉案吊墜確實出現變形，由於變形原因是多發性的，當中包括佩戴不當（如睡覺時仍然佩戴等情況），當涉案吊墜受外力致使其外圈變形，便會影響了焊接點不受力而導致涉案吊墜其中一面脫落。

另外，根據澳門《民法典》第909條第2款規定，嬌姨應該在知悉涉案吊墜的瑕疵後30天內，以及在收貨後一年內向金飾店提出，但明顯地嬌姨購買涉案吊墜已超過一年，因此，仲裁法官基於嬌姨的訴權已經失效，最後裁定嬌姨的請求不成立。 **D**

A Maria comprou um colar de ouro com pendente. Um ano depois, ela foi à pátria participar na cerimónia de casamento do sobrinho usando o colar, mas após a cerimónia descobriu que uma parte do pendente tinha desaparecido. Naquele momento, a Maria observou que o pendente era composto por dois pedaços de ouro e considerou que um pedaço tinha caído porque o pendente tinha defeito de design (os dois pedaços de ouro eram somente ligados com poucos pontos de solda) e falta de qualidade.

Após o regresso a Macau, a Maria foi à ourivesaria pedir indemnização, mas esta negou que o pendente em causa tinha defeito de design, salientando que foi fabricado por um processo normal e passou na avaliação de qualidade. As partes não conseguiram chegar a acordo para a resolução do litígio após a mediação do Conselho de Consumidores, pelo que decidiram, por acordo mútuo, submetê-lo ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O juiz arbitral ouviu as partes, analisou o caso e consultou o parecer do assessor do respectivo sector para tomar decisão arbitral. Neste caso, o assessor indicou que o pendente em questão era fabricado por soldagem a laser, e os dois pedaços de ouro eram ligados com um outro material (não podendo ser de ouro por ser demasiadamente macio e não adequado para a soldagem). O assessor considerou que o n.º de pontos de solda no pendente em causa era suficiente, frisando que se houver muitos pontos de solda num artigo de ouro, o seu grau de pureza irá ficar mais baixo*. Tendo em conta o exposto, o juiz considerou que não havia nenhuma prova a indicar que o pendente em causa tivesse vício em termos de design nem a falta de qualidade.

Além disso, apesar de que a Maria alegou não usar o colar com pendente por muito tempo e que o mesmo nunca sofreu choque ou caiu no chão, o juiz, após a examinação e a análise do parecer do assessor, verificou que o pendente estava um pouco deformado, e foi possível um pedaço de ouro do pendente ter caído por causa desta deformação. A deformação, contudo, podia ter a ver com diferentes motivos, um dos quais podia ser o uso incorrecto do mesmo (como usar o colar com pendente mesmo no momento de dormir).

Por outro lado, de acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 909.º do Código Civil, a Maria devia denunciar à ourivesaria o vício ou a falta de qualidade do pendente até 30 dias depois de conhecido o defeito e dentro de 1 ano após a entrega do produto. Neste caso, tendo em conta que a Maria comprou o pendente em causa há mais de 1 ano, o juiz não deu razão à Maria por motivo da caducidade da acção por parte da Maria. **D**

註【*】：第1/2003號法律《黃金商品化法律》第4條第8項規定“足金”含量純度不少於千分之990。

【*】：A alínea 8) do artigo 4.º da Lei n.º 1/2003 (Lei da comercialização do ouro) prevê que, para um artigo de ouro assinalado com “足金” ou a expressão “Chok Kam”, o toque (que determina o padrão de pureza) não deve ser inferior a 990‰.