

「消費爭議仲裁中心」處理之案例一

## 裝修工程爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo -  
Disputa sobre a decoração de interiores




阿康的新居於去年三月完成裝修工程，發現廚房其中一面牆壁上的瓷磚與其餘三面的圖案不一致，但因阿康當時正籌備結婚事宜，於今年十月才向本會投訴，要求工程公司將有關瓷磚更換及重新安裝。案件最後交由消費爭議仲裁中心以仲裁方式解決。

工程公司在答辯時指出，阿康在廚房瓷磚工程施工後曾修改圖則，在其要求修改的一面牆壁使用了另一個批次但同款同材質的瓷磚，由於不同批次的瓷磚，圖案和花色在製作上較難控制一致，以致在外觀上有少許差別，並向仲裁中心提供有關入貨單據作為證明。另外，工程公司亦認為裝修工程早在一年多前已完成，當時阿康接受工程成果，在使用了超過一年後才投訴，認為這樣對工程公司不公平。

仲裁法官認為此案最為重要是分析阿康的訴權是否失效。

根據《民法典》第909條第1款和第2款規定：一、買受人應將物之瑕疵或物不具備應有之品質告知出賣人，但出賣人所為屬欺詐者除外。二、告知應於知悉瑕疵後三十日內及物之交付後一年內為之。以及第910條規定：在單純錯誤之情況下，撤銷之訴權及要求修補或更換出賣物之權利，在買受人於上條所定之任一期間屆滿而仍未作出告知時失效，或於其作出告知後經過六個月失效，但不影響第二百八十條第二款之規定對後一情況之適用。由於阿康在去年三月已完成工程交收，但到今年十月才提出申訴，即從阿康發現問題至告知工程公司有關問題前後超過一年多時間，而沒有按法律規定的期間內行使權利，仲裁法官認定工程公司提出阿康的訴權失效抗辯，最後裁定阿康之請求不成立。

消費者要注意適時去行使權利，當發現貨品存有瑕疵便應儘早告知商號，才能要求商號作出維修或更換的處理。 

A obra de decoração de casa do A Hong foi concluída em Março do ano passado. No entanto, A Hong descobriu que o desenho dos azulejos numa parede da cozinha não era idêntico ao dos azulejos das restantes três paredes da mesma. Como naquele momento se encontrava a preparar o casamento, A Hong só apresentou queixa junto do CC em Outubro deste ano, exigindo que a empresa de engenharia civil substituísse os azulejos em causa. O caso acabou por ser encaminhado ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

A empresa de engenharia na sua resposta apontou que A Hong tinha modificado o projecto depois do início da colocação de azulejos na cozinha, pelo que os técnicos necessitavam de utilizar azulejos de outro lote, mas do mesmo modelo e do mesmo material, para a parede sujeita à modificação solicitada pelo autor de queixa. Salientou assim que, como o desenho e a cor de cada azulejo podiam diferenciar entre os lotes, a parede em causa ficou com uma aparência pouco diferente à das restantes paredes da cozinha, tendo apresentado ao CC o comprovativo de aquisição dos azulejos em questão. Por outro lado, a empresa considerou que a queixa não era justa para si, dado que A Hong só reclamou depois de ter feito a recepção da obra concluída e utilizado a cozinha há mais de um ano.

O juiz arbitral considerou que nesse caso o mais importante era analisar se já tinha caducado o direito de acção por parte do A Hong.

Conforme estipulado nos n.ºs 1 e 2 do artigo 909.º do Código Civil: "1. O comprador deve denunciar ao vendedor o vício ou a falta de qualidade da coisa, excepto se este houver usado de dolo. 2. A denúncia é feita até 30 dias depois de conhecido o defeito e dentro de 1 ano após a entrega da coisa." e no artigo 910.º: "Em caso de simples erro, a acção de anulação, bem como o direito à reparação ou substituição da coisa, caduca, findo qualquer dos prazos fixados no artigo anterior sem o comprador ter feito a denúncia, ou decorridos sobre esta 6 meses, sem prejuízo, neste último caso, do disposto no n.º 2 do artigo 280." Como a recepção da obra foi concluída pelo A Hong em Março do ano anterior e a reclamação foi apresentada apenas em Outubro do ano corrente, o que significa que a denúncia do problema em causa à empresa de engenharia foi feita mais de um ano após de conhecido o mesmo, não tendo exercido o seu direito de acção dentro do período definido pela lei, o juiz arbitral deu razão à empresa proferindo improcedente o pedido do A Hong.

Lembra-se que os consumidores devem exercer atempadamente o seu direito de acção e denunciar o defeito à loja o mais cedo possível logo que descoberto, para poder solicitar a reparação ou substituição do bem defeituoso.