



關於商品的保養和瑕疵的處理 GARANTIA DE PRODUTOS E TRATAMENTO DO DEFEITO

消費者在購物時，都期望所購買的商品可以良好運作。經營者為加強消費者對商品的信心，很多時會為商品（例如電器或數碼產品等）提供保養服務。根據《民法典》第914條第1款規定，當商戶按約定或商業習慣為商品提供保養服務（在《民法典》稱為“良好運作之擔保”），其後若商品出現故障等問題時，商戶便應履行其責任，協助消費者修補有故障的商品，或在有必要的情況下作出更換。原則上，商品的保養期由合同訂定，倘沒有訂定時，按《民法典》第914條第2款規定，在商品交付予消費者起計有一年的保養，但依據商業習慣，商戶可提供更長的保養期。為此，建議商戶應將有關貨品的保養條款及保養期記載在合同或單據，以便清晰雙方的權利和義務。同時，消費者也要好好保留有關合同或單據，方便日後行使相關權利。

消費者如發現商品出現故障，根據《民法典》第914條第3款規定，消費者必須在保養期內告知商戶，以便商戶維修有故障的商品。除此之外，法律亦規定消費者應在知悉故障問題後三十日內告知商戶，倘沒有在期限內作出告知，便可能導致有關權利失效。

萬一商品出現質量問題等瑕疵情況，商戶是不得以“貨物出門，恕不退換”為由，排除其應承擔的責任。根據《民法典》第906條及907條規定，如商品出現瑕疵或不具備商戶所確保之品質時，消費者可享有要求維修及更換的權利。為此，謹建議消費者在購買商品時，應以謹慎的態度檢驗商品，最好是在雙方當面作出檢驗，以便當場處理商品的瑕疵問題。 **D**

Quando os consumidores fazem compras, esperam sempre que os produtos comprados funcionem bem. A fim de aumentar a confiança dos consumidores nos produtos, os operadores comerciais, muitas vezes, oferecem a garantia a os produtos, como por exemplo, aos electrodomésticos ou produtos digitais. Nos termos da alínea 1) do artigo 914.º do Código Civil (Garantia de bom funcionamento), quando os estabelecimentos comerciais oferecem a garantia de produtos de acordo com a convenção ou hábitos comerciais, estes devem cumprir a sua obrigação ajudando os consumidores a reparar o bem defeituoso ou fazer substituição no caso necessário. Em princípio, o prazo de garantia dos produtos é determinado por contrato. Se não, nos termos da alínea 2) do artigo 914.º do Código Civil, o prazo da garantia é de um ano após a entrega do bem mas, conforme os hábitos comerciais, pode ser prolongado pelos estabelecimentos comerciais. Nesse sentido, recomenda-se que os estabelecimentos comerciais listem os termos e o prazo de garantia no contrato ou factura, com vista a esclarecer os direitos e obrigações de ambas as partes. Ao mesmo tempo, os consumidores também devem guardar bem o contrato ou a factura para facilitar o exercício dos respectivos direitos no futuro.

Se o consumidor encontrar defeito no produto, de acordo com a alínea 3) do mesmo artigo, deve denunciar o defeito ao estabelecimento comercial dentro do prazo da garantia para que proceda à reparação. Além disso, o mesmo diploma legal ainda prevê que o consumidor deve informar o estabelecimento comercial dentro de 30 dias após de conhecido o defeito, se não poderá levar à caducidade do seu direito.

No caso de o produto ter defeito qualitativo, o estabelecimento comercial não se pode afastar da responsabilidade por invocação de “produto não reembolsável e não trocável”. Nos termos dos artigos 906.º e 907.º do Código Civil, o consumidor tem direito à reparação e substituição no caso de o produto ser defeituoso ou ter falta de qualidade como garantida pelo estabelecimento comercial. Assim sendo, aconselha-se que os consumidores inspecionem cuidadosamente o produto no momento de aquisição, o melhor com a presença de ambas as partes, de maneira a tratar imediatamente o defeito.