

消費爭議仲裁中心 處理之案例一

洗衣機使用不當爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –
Litígio sobre o uso inadequado da máquina de lavar roupa



方太在五月購買了新洗衣機，趁端午節過後，清洗了所有的冬季衣物。到最近，洗衣機故障未能運作，方太認為洗衣機只購買了短短兩個月便發生故障，是產品存有質量問題，便要求電業行退款。

有關爭議經本會中介協調後，雙方仍未能達成一致共識，故提請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，發現方太早先用洗衣機清洗過冬季衣物，包括大褸、棉被等厚重衣物，而清洗方式是將相關衣物裝滿洗衣機為止，並沒有按衣物重量作分類清洗。仲裁法官經檢閱洗衣機的說明書，發現說明書有指明洗衣機每次只能清洗一定重量的衣物，否則會因過重引致洗衣機損壞。據了解方太所清洗的棉被經濕水後的重量，已經超過說明書所指的重量上限。

同時，電業行提供代理商的維修報告指出，洗衣機是因清洗過重的衣物才導致有關損壞。

根據《民法典》第905條至第907條規定，原則上當貨品存有瑕疵時，買受人有權要求出賣人修補貨品，或在必要的情況下可要求出賣人更換貨品。但第906條第2款及第907條第2款都有規定，出賣人在無過錯下不知悉貨品有瑕疵或不具備應有之品質時，便不會適用上述修補或換貨的規定。

事實證明了方太未有遵照說明書的指示，錯誤使用洗衣機而導致損壞。仲裁法官認為屬人為操作不當，並非洗衣機存在瑕疵，也非電業行的過錯引致。因此，裁定方太敗訴，並提醒消費者應按照說明書的指示，尤其要以安全的方式使用電器產品。🔍

A Sra. Fong comprou em Maio uma máquina de lavar roupa e lavou todas as roupas de Inverno depois do Festival do Barco-Dragão. No entanto, recentemente, a máquina de lavar roupa avariou-se. A Sra. Fong achou que a máquina tinha defeito de qualidade por ser utilizada apenas há dois meses, pelo que solicitou reembolso junto da loja.

As partes não chegaram a acordo após a mediação do CC, portanto decidiram submeter o litígio à arbitragem no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Ouvido o depoimento das partes, o juiz arbitral descobriu que, quando lavou as roupas pesadas, como casacos e edredões, a Sra. Fong colocou todas as roupas na máquina até que ficava completamente cheia, ignorando o máximo peso permitido para cada lavagem. Depois de consultar o manual da máquina de lavar roupa em causa, o juiz verificou que a máquina tinha o limite do peso de carga para cada lavagem, senão o excesso de peso podia danificar a máquina. O facto foi que os edredões que a Sra. Fong lavou tinham já um peso superior ao limite do peso de carga indicado no manual quando se encontravam molhados.

Ao mesmo tempo, o relatório de reparação do distribuidor fornecido pela loja demandada apontou que a avaria se devia ao excesso do peso das roupas lavadas.

Nos termos dos artigos 905.º a 907.º do Código Civil, quando a coisa tem vício, o comprador tem o direito de exigir o vendedor a reparação da coisa, ou exigir a substituição da coisa quando tal se mostre necessário. Porém, nos termos do n.º 2 do artigo 906.º e do n.º 2 do artigo 907.º, não se aplica o disposto no que respeita à reparação ou substituição da coisa, se o vendedor desconhecia sem culpa o vício ou falta de qualidade de que a coisa padece.

Os factos provaram que a Sra. Fong não seguia as instruções no manual utilizando a máquina de lavar roupa de forma incorrecta, o que fez com que a máquina ficasse avariada. O juiz entendeu que a avaria foi causada por força humana, não sendo defeituosa a máquina nem culpa da loja demandada. Portanto, decidiu que o pedido da reclamante foi improcedente, alertando aos consumidores para utilizar os electrodomésticos de acordo com as instruções e de forma segura.