

消費品與合同規定不相符的後果

CONSEQUÊNCIAS DA FALTA DE CONFORMIDADE DO BEM DE CONSUMO COM O CONTRATO



小明在A商店購買了一個手袋，在佩戴了數天後發現手袋有一斑點，故此向A商店提出退貨退款，即解除合同的請求。但商店表示只能換貨，不能退款。於是小明向本會尋求協助，本會人員進行調停後，雙方仍未能達成處理共識，而經溝通協調後雙方同意將相關消費爭議交“澳門消費爭議調解及仲裁中心”以仲裁方式解決。

根據第9/2021號法律《消費者權益保護法》第37條的規定，除第3款所規定的情況外，獲提供與合同規定不相符的消費品的消費者，可在無須承擔費用的情況下，要求經營者對該消費品進行維修、予以更換、減價或解除合同，但消費者必須證明經營者須負上相關責任所取決的前提條件，包括指出不相符於交付時已存在、已造成的損害及當中的因果關係等要件。

另外，按第38條的規定，消費者必須自知悉消費品與合同規定不相符之日起30日內，將不相符的情況告知經營者；同時，僅可自消費品交付予消費者之日起1年內行使第37條第1款規定的權利。

但要注意，按第37條第3款和第4款的規定，消費者所選擇行使的權利不可對經營者的要求不符合比例或按一般規定構成權利濫用。

即是說，雖然消費者可自由行使第37

A Sio Meng comprou uma bolsa na loja A. No entanto, descobriu uma mancha na bolsa após vários dias de utilização, por isso solicitou a devolução e o reembolso, ou seja, a resolução do contrato. A loja indicou que só se aceitava a substituição recusando o reembolso. Assim sendo, a Sio Meng veio pedir ajuda ao CC. Depois da concertação dos funcionários do CC, as partes ainda não chegaram a um consentimento para a solução do conflito, pelo que, após a comunicação, concordaram com a submissão do mesmo à arbitragem no Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Macau.

Nos termos do disposto no artigo 37.º da Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor), salvo as situações previstas no n.º 3, o consumidor a quem seja fornecido um bem de consumo em desconformidade com o contrato, pode exigir ao operador comercial a reparação do bem de consumo, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, sem encargos, ainda que tenha de provar os demais pressupostos de que depende a responsabilidade do operador comercial, incluindo a já existência da desconformidade no momento de entrega, o dano sofrido e o nexo de causalidade entre si.

Por outro lado, nos termos do disposto no artigo 38.º, o consumidor tem de denunciar a desconformidade do bem de consumo com o contrato ao operador comercial no prazo de 30 dias a contar da data em que a tenha detectado; em simultâneo, apenas pode exercer os direitos previstos no n.º 1 do artigo 37.º dentro do prazo de um ano a contar da data de entrega do bem de consumo ao consumidor.

Contudo, merece atenção que, de acordo com o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 37.º, o exercício pelo consumidor dos direitos não pode ser desproporcionado para o operador comercial ou constituir abuso de direito nos termos gerais.

條第1款規定的任一權利，當中並沒有規定先後次序，但商家有權按具體情況，合理地拒絕不符合比例原則的解除合同的要求。

就本消費爭議，仲裁員在聽取雙方當事人的意見及立場後，最後認定消費者要求解除合同並不符合比例原則，商家只需向消費者購買的貨品進行更換，而無需解除合同，但更換商品的往來郵費均由商家承擔。理據如下：

首先，解除合同必須建立在商品存在重大瑕疵的前提。其次，除了解除合同，還有換貨、減價等補救措施。即是說，解除合同必須建立在商品瑕疵程度較重、商品對消費者重要性較大，以及解除合同損失更少等前提下，才能真正體現比例原則。在本案中，商家提出換貨對於消費者來說，無需承擔額外費用，也不會給消費者帶來明顯不便，故此，基於法律規定和實際情況分析，商家提出的更換貨品方案是一個可取的解決方案。這不僅符合法律要求，也兼顧雙方的合理訴求。

最後，為了避免消費品在交付後出現消費爭議，本會建議買賣雙方在交易時即場驗收貨物，消費者亦應保留購物單據，從而更好保障自身的合法權益。KC

Isto quer dizer que, apesar de o consumidor poder exercer qualquer um dos direitos referidos no n.º 1 do artigo 37.º, não é prevista uma ordem para o exercício desses direitos, portanto, consoante o caso, o operador comercial tem direito de recusar fundamentadamente o pedido de resolução do contrato que lhe seja desproporcionado.

Em relação ao conflito de consumo em questão, após ter ouvido as partes, o árbitro considerou que o pedido da consumidora de resolução do contrato não era desproporcionado e a loja não precisava de resolver o contrato, mas sim de proceder à substituição do bem adquirido pela consumidora, cabendo àquela suportar os custos de correio resultantes da substituição do bem, com base nos fundamentos seguintes:

Em primeiro lugar, a resolução do contrato pressupõe necessariamente a existência de defeito grave no bem. Em segundo lugar, além da resolução do contrato, há outras alternativas como a substituição e a redução do preço. Por outras palavras, a resolução do contrato deve basear-se nos pressupostos seguintes: um defeito bastante grave do bem, uma grande importância do bem para o consumidor e menor prejuízo a ser causado se for adoptada a resolução do contrato, de modo a exteriorizar o princípio de proporcionalidade. No caso em apreço, para a consumidora, a substituição do bem não lhe exige custos extra nem lhe causa grande inconveniência. Face ao exposto, nos termos legais e conforme a situação real, a substituição proposta pela loja é uma solução viável que não só corresponde aos requisitos legais como também às solicitações razoáveis das partes.

Finalmente, a fim de evitar o surgimento de conflitos de consumo após a entrega do bem de consumo, este Conselho aconselha que as partes inspecionem o bem no momento de transacção, bem como que o consumidor aguarde o recibo com vista a proteger melhor os seus direitos e interesses legítimos.

消費者委員會2025年7月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Julho de 2025

Nº 接獲個案總數 **774宗**
Total de atendimentos

! 投訴 **469宗**
Queixas

? 諮詢 **305宗**
Informações

首5項被投訴的項目 (由多至少排列) Os cinco temas mais reclamados (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
旅遊業	Sector de turismo	76	16.2%
娛樂事業	Entretenimentos	46	9.8%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	40	8.5%
飲食服務	Serviços de restauração	37	7.9%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	34	7.2%