

## 消費者委員會 2015 年 4 月份個案分類

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

**Nº** 接獲個案總數 **602**  
Total de atendimentos

**!** 投訴總數 **140**  
Total de reclamações

**?** 查詢總數 **461**  
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	Aparelhos de Comunicação	17	12%
電訊服務	Serviços de Telecomunicações	13	9%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	11	8%
鐘錶	Relógios	11	8%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	10	7%
電器用品	Aparelhos eléctricos	9	6%

### 澳門消費爭議仲裁中心案例

## 二手車質量爭議 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Litígio respeitante à qualidade de veículo em segunda mão



文強剛剛考取了駕駛執照，計劃購買汽車作為代步，由於文強平時上下班都是乘坐公交工具，只會在假日才駕駛該輛汽車，同時考慮到自己的技術尚未熟練，所以最後決定購買一輛二手車。

六個月後，文強在某一天假日正打算駕駛汽車出外，但發現汽車的司機位置有4-5吋深的積水，且汽車亦不能啟動，所以文強認為車行故意售賣一輛曾遭水浸的車輛予他。

文強前往本會提出申訴，車行解釋該輛汽車並非曾受水浸，也不可能在半年後才出現積水現象，估計是汽車的窗口膠邊老化，而汽車又停泊在露天地方，雨水容易在窗邊滲入。經過本會的跟進及協調後，雙方都未能達成共識，故建議雙方將爭議交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官從適時及適當性原則分析，認為文強在半年後才提出積水問題，沒有證據顯示汽車在出售前已存在相關問題，或在出售後半年或以後才出現。同時，仲裁法官按經驗法則分析，涉案汽車是一輛二手車，在購買時已使用了一段時間，汽車的窗口膠邊老化，以發動器及電池（兩者為消耗品）出現故障都屬於正常情況作考慮。最後，基於文強未能提供充份證據證明汽車在出售時已存在問題，而歸責於車行是欠缺事實及法律依據，所以裁定文強敗訴。

本會提醒消費者因任何二手產品已經被使用，有可能存在老化及損耗，所以購買前要考慮當中存在的風險。而購買二手汽車時，應找相熟車行仔細檢查，確保汽車能安全運作才決定購買。 **D**

O Manuel tirou o cartão de condução e pretendia comprar um carro. Como só ia conduzir o carro em feriados e considerava que ainda era verde em relação à condução, decidiu comprar um carro em segunda mão.

Seis meses depois, num feriado, o Manuel queria conduzir o carro mas não conseguiu ligar o mesmo verificando que a parte do assento de condutor estava inundada por 4 a 5 polegadas de água. O Manuel pensou portanto que a loja lhe vendeu de propósito um carro inundado.

O Manuel apresentou reclamação junto do Conselho de Consumidores(CC). A loja explicou que não era um carro inundado, indicando que não era possível só aparecer água 6 meses após a aquisição do mesmo. Esta considerou que a infiltração se deveu à deterioração da vedação de borracha da janela e ao facto de que o carro estava sempre estacionado em locais ao ar livre. As partes do litígio não conseguiram chegar a um acordo para a resolução do mesmo após a mediação do CC, pelo que este lhes sugeriu a submissão do caso ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeitos de arbitragem.

O juiz arbitral, conforme o princípio de oportunidade e adequabilidade, considerou que o Manuel só reflectiu o problema 6 meses após a aquisição do carro envolvido, não conseguindo este provar que o mesmo já tinha o problema antes de ter sido vendido. Ao mesmo tempo, conforme as regras da experiência, entendeu que era um carro em segunda mão, e, como este foi usado por algum tempo após a aquisição por parte do reclamante, podia ser normal a vedação da janela do carro, o seu motor ou a bateria ficar deteriorado. No fim, o juiz arbitral deu razão à loja por considerar a falta dos fundamentos factual e legal por parte da reclamação do Manuel.

O CC chama a atenção dos consumidores para terem cuidados com os riscos possíveis na compra de qualquer produto em segunda mão, porque este foi usado por outros e pode ficar deteriorado ou gasto. Quando comprar um veículo em segunda mão, deve submetê-lo à examinação por uma oficina que conhece bem antes da compra para verificar se o mesmo não é defeituoso. **D**