



「消費爭議仲裁中心」處理之案例一

# 仲裁的優點

## Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo – Vantagens da Arbitragem

阿飛考試後購買了一部新款遊戲機，以便在暑假期間盡情玩樂。遊戲機使用一個月後，出現自動關機的情況，阿飛認為該遊戲機質量有問題而向本會投訴，並要求商號立即換機。經本會作出中介協調，商號解釋遊戲機有一年保養，建議阿飛可以將遊戲機交予商號協助轉送原廠維修。但阿飛不認同，認為遊戲機只使用了一個月就損壞是質量有問題，商號拒絕換機是嚴重損害其消費權益，更認為本會沒有盡責跟進其案件。商號認為遊戲機已售出一個月，消費者的使用方式可能影響機件運作，而且原廠亦有提供保養，認為本會不應再跟進有關案件，否則會影響其“做生意”。

案中消費者認為一個月很短，商號卻覺得一個月很長；消費者認為是質量問題，商號認為是人為操作問題；消費者認為本會跟進不到位，商號卻認為本會繼續跟進是打擾。

本會明白消費者期望購買的貨品是有品質保證的，也明白作為殷實商人會提供品質保證的商品，希望消費者再次光顧。本會作為協助消費雙方解決糾紛的平台，角色是中立的，在法律賦予的權限內中介協調雙方的爭議。案中阿飛希望儘快解決，而且不想花錢打官司，商號亦不想繼續糾纏，更不希望到法院小事化大。本會向雙方提供了一個可以解決糾紛的方法－消費爭議仲裁，其優點正可滿足雙方需要：(1) 免費及不強制聘請律師，符合阿飛不想花錢的要求；(2) 仲裁程序相對於訴訟程序簡單快捷，達到雙方儘快解決糾紛的期望；(3) 仲裁裁決具有法律效力，給予雙方一個解決的結果；(4) 由法院法官擔任仲裁員，公平公正讓雙方都信服。

最後，雙方同意將案件提交消費爭議仲裁中心，透過仲裁解決糾紛。 **D**

A-Fei comprou uma nova máquina de jogos depois de terminar exames, para que pudessem jogar à vontade nas férias de verão. Um mês após o uso da máquina de jogos, apareceu o problema de desligamento automático. A-Fei acha que a máquina de jogos tem problema de qualidade, e queixou-se ao CC, pedindo que a loja deve substituir imediatamente a máquina. Após a mediação do CC, a loja explicou que a máquina de jogos tem um ano de garantia e pediu A-Fei que entregasse a máquina à loja, a fim de ser transferida à fábrica original para fazer reparação. No entanto, A-Fei não concordou com isso e acha que é problema de qualidade por motivo de que a máquina ficou danificada após o uso de um mês, e a recusa da substituição da máquina da loja prejudicou gravemente os direitos do consumidor, além disso, ele acha que o CC não acompanhou com toda a atenção o seu caso. A loja acha que a máquina de jogos foi vendida há um mês, e o uso do consumidor pode afectar a operação da máquina, além disso, a fábrica original também fornece manutenção, por isso, acha que o CC não deveria acompanhar mais o caso, caso contrário, afectará seus negócios.

O consumidor deste caso pensa que um mês é muito curto, mas a loja acha que um mês é muito longo; o consumidor considera que é um problema de qualidade, no entanto a loja pensa que é um problema de operação humana; o consumidor acha que o CC não acompanhou o seu caso com toda a atenção, e a loja pensa que a continuação do acompanhamento do CC é um incómodo.

O CC entende que o consumidor quer os produtos comprados que tenham garantia de qualidade, também entende que o comerciante honesto vai fornecer produtos com garantia de qualidade para que o consumidor faça de novo compras. Sendo uma plataforma para auxiliar a resolução de conflitos entre os dois lados de consumo, o CC tem um papel neutro e faz mediação entre os dois lados sob as competências atribuídas pela lei. Neste caso, A-Fei espera resolver o problema o mais rápido possível, e não quer gastar dinheiro em acção judicial, por outro lado, a loja também não quer continuar o conflito, nem quer ir ao tribunal tornar o caso mais grave. O CC forneceu um método de resolução de conflitos para as duas partes - arbitragem de conflito de consumo, cujas vantagens podem satisfazer as necessidades das duas partes: (1) gratuita e não é obrigatório de contratar advogado, que está em conformidade com o requisito de não gastar dinheiro de A-Fei; (2) o procedimento de arbitragem é mais simples e rápido em comparação com o processo judicial, satisfazendo as expectativas das duas partes de resolver o conflito o mais rápido possível; (3) a sentença arbitral tem força legal, que pode dar às duas partes um resultado de resolução; (4) juiz do tribunal actua como árbitro, que é justo e convencido por ambas as partes.

No final, ambas as partes concordaram em submeter o caso ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para resolver a disputa por meio de arbitragem.