



「消費爭議仲裁中心」處理之案例一

電熱水爐保養爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo -
Disputa sobre a manutenção do aquecedor de água eléctrico

阿周使用電熱水爐時，家中電源發生「跳掣」，電熱水爐底部更有滴水現象。阿周隨即找專業技師檢查，技師認為電熱水爐現時的狀況可能存有安全風險，不建議繼續使用。

由於電熱水爐只購買了10個月，仍在保養期內，阿周要求電器行處理。電器行解釋因阿周長期開啟最高溫度才造成滴水現象，認為屬人為操作不當，並非電熱水爐質量問題。阿周不接受電器行的解釋，希望本會協助跟進。

經本會中介協調後，電器行願意為阿周更換一部電熱水爐，但由阿周負責相關運費和安裝費。阿周認為相關費用不應由其承擔，更認為電器行應為更換後的電熱水爐提供多一年的保養。雙方因未能達成一致共識，便請求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，並檢閱電熱水爐的說明書，未見說明書有指明電熱水爐不得長期以高溫開著，而電器行在銷售時也沒有相關說明。相反，電器行的銷售單據註明有一年保用期；同時，經電器行檢測後證實有關電熱水爐的故障已不能修補。

仲裁法官認為電熱水爐的故障並非人為操作不當引起，電器行應遵守銷售時的承諾，免費為電熱水爐提供一年的保養服務。也考慮到阿周在事件上沒有過錯，而更換電熱水爐要運送和重新安裝屬電器行的責任範圍內，故此裁定電器行須為阿周更換電熱水爐，而阿周無須承擔運送和重新安裝電熱水爐的費用。另外，由於電器行的保養責任為一年，阿周已使用了10個月，並享受了相關保養服務，故電器行只須以更換電熱水爐後起計，履行餘下2個月的保養責任。◻

Quando o Chao utilizou o aquecedor de água eléctrico, a electricidade em casa falhou e o Chao descobriu o aquecedor a pingar. O Chao chamou imediatamente um técnico para fazer diagnóstico ao aquecedor, tendo sido informado de que não era aconselhável continuar a usar o aquecedor por haver risco de segurança.

Como o aquecedor só se usava há dez meses e ainda estava dentro do prazo de garantia, o Chao pediu à loja que reparasse a avaria. A loja explicou que o problema de pingar se devia a que o Chao mantinha o aquecedor ligado à temperatura máxima, considerando que se tratava de uso incorrecto e não de falta de qualidade do aquecedor. O Chao não concordou com a explicação da loja e portanto pediu a intervenção do CC.

Após a mediação do CC, a loja reclamada propôs a substituição do aquecedor mas pediu que o Chao suportasse as despesas de transporte e instalação. O Chao não concordou considerando ainda que a loja devia fornecer mais um ano de garantia ao aquecedor novo. Como não conseguiram chegar a acordo, as partes solicitaram a submissão do conflito à arbitragem no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O juiz arbitral, depois de ouvidos os depoimentos das partes e lido o manual de instruções do aquecedor de água eléctrico em causa, verificou que no manual não se indica que o aquecedor não pode ser ligado à alta temperatura a longo prazo, bem como que a loja reclamada nunca tinha informado o reclamante no momento de transacção. Por outro lado, na factura estava indicado que o aquecedor tinha um ano de garantia; ao mesmo tempo, a loja reclamada, após realizado o diagnóstico, confirmou que a avaria já não podia ser reparada.

O juiz entendeu que a avaria do aquecedor de água eléctrico não foi causada pelo uso incorrecto, por isso a loja reclamada devia cumprir o compromisso feito no momento de transacção fornecendo um ano de garantia grátis. Considerando que a avaria não era culpa do Chao e cabendo à loja reclamada a substituição do aquecedor, que incluía o transporte e a instalação da máquina nova, o juiz julgou que a loja deve proceder à substituição do aquecedor em questão para o Chao, a quem não cabem nenhuma despesa com o transporte e a montagem. Além disso, tendo em conta que o garantia era de um ano, assim como que o Chao já utilizou o aquecedor em causa por dez meses e desfrutou o serviço de manutenção, a loja só precisava de assumir a responsabilidade de manutenção por dois meses a partir da data de substituição do aquecedor.