



Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau



Clarificação do âmbito de serviços e indicação expressa de sobretaxa

Para efeitos de pedir documento de identificação a favor da sua filha recém-nascida, a Sílvia levou-a a uma loja de revelação fotográfica para tirar uma fotografia. Após a sessão de fotografias, a Sílvia escolheu logo no computador da loja uma fotografia, para que a loja a revelasse após o processamento informático. A loja indicou que ia informar à Sílvia para o levantamento da fotografia e do CD-R com a fotografia em formato digital após a conclusão do processamento.

Dois dias depois, quando levantou a fotografia e o CD-R, a Sílvia abriu-o e descobriu que a fotografia em formato digital não era exactamente igual à fotografia revelada (a fotografia processada foi impressa na capa do CD-R, enquanto a fotografia em formato digital foi a fotografia original sem processamento).

Assim sendo, a Sílvia perguntou à loja, e esta respondeu que o serviço de revelação de fotografia por ela adquirido só compreendia a fotografia em formato digital sem processamento. Se a Sílvia quisesse obter a fotografia processada em formato digital, teria de perguntar à loja pela iniciativa antes da sessão de fotografias e pagar um valor mais elevado para comprar o documento digital processado. A Sílvia considerou que a loja deveria informar antes da transacção, e como estava impressa a imagem processada na capa do CD-R, a loja deveria prestar o correspondente documento em formato digital, pelo que foi apresentar reclamação junto do CC.

Após o acompanhamento e a concertação do CC, como as partes não conseguiram chegar a um acordo, o CC sugeriu-lhes a submissão do caso ao Centro de

Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para o resolver por arbitragem.

Analisado o caso, o árbitro considerou que, sendo fotografada uma bebé, que não conseguia sentar-se sem assistência, era necessário um processamento da fotografia para o uso de documento de identificação, pelo que a loja deveria ser ciente de tal serviço não precisar de ser solicitado especialmente. No caso de resultar as despesas técnicas, a loja estava obrigada a esclarecer junto da consumidora antes da sessão de fotografias, de modo a permitir-lhe escolher um serviço com conteúdo adequado. No final, tendo em conta que a loja de revelação fotográfica não esclareceu o âmbito de serviços antes da transacção e que causou assim à Sílvia o mau entendimento de que, com o serviço de revelação fotográfica, receberia o documento digital processado, a loja tinha de responder pela sua negligência, pelo que o árbitro decidiu que cabia à loja prestar o documento digital processado a título gratuito.

O n.º 1 do artigo 219.º do Código Civil prevê: “Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”, isto é, as partes de um contrato (o consumidor e o estabelecimento comercial), devem actuar com a honestidade e conforme as regras da boa fé na celebração dum negócio jurídico (como compra e venda), assegurando a razoabilidade e o equilíbrio entre os interesses de ambas as partes, sob pena de indemnizar a outra parte pelos danos culposamente causados.