



澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



保存按金單，退還好簡單

白叔新遷的屋苑使用中央石油氣，所以他希望取消其舊居訂購罐裝石油氣的戶口，退還石油氣罐並取回按金。石油氣供應商要求白叔提供按金單，但白叔表示可能在搬屋時遺失了，因而被拒絕退還按金。

白叔認為既然他能夠提供空罐及發貨單，石油氣供應商也應有其交易記錄，已經有足夠資料證明其曾繳付按金，所以，他要求消委會協助處理，其後，案件經協調後，雙方將爭議透過“澳門消費爭議調解及仲裁中心”仲裁解決。

仲裁員經聽取雙方的陳述，並分析案中的證據資料，得悉白叔在向供應商訂購石油氣服務時，雙方同意由白叔退還空罐及出示按金單，石油氣供應商便要退還所有按金。根據澳門《民法典》第400條第1款規定¹，雙方都應遵守合同所訂的內容，由於白叔未能出示按金單，沒有履行合同所訂提供憑證的義務，石油氣供應商是有權拒絕退還按金，所以仲裁員裁定白叔敗訴，但不妨礙白叔日後可憑按金單向石油氣供應商要求退還按金。

在此，簡單介紹上述案例所引用的澳門《民法典》第400條第1款規定，“合同應予切實履行，並只能在立約人雙方同意或法律容許之情況下變更或消滅。”當消費者與經營者訂立合同後（不論口頭還是書面），便享有合同所訂的權利，以及承擔相應的義務。以一典型情況為例，消費者向經營者提出購買一件貨品的要求（要約），而經營者同意售賣（承諾），合同便已成立，當中消費者的義務是向經營者支付金錢，經營者的義務是向消費者提供貨品。但消費者其後因個人理由，如對貨品喪失興趣，而要求退貨（取消交易）或換貨（變更內容），在沒有事前退換貨協議的情況下，就要由雙方協商處理，否則，雙方皆要遵守合同精神，履行合同的義務。

最後，消委會提醒消費者要好好保存發票及按金單等，訂立合同前應詳細了解雙方的權利和義務，才能保障自身的消費權益。 

¹第9/2021號法律《消費者權益保護法》於2022年1月1日生效，消費者與經營者在生效後的交易會優先適用該法，並補充適用《民法典》。