



消費爭議仲裁中心 案例一 石油氣按金爭議



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他曾繳付按金，所以，他要求本會協助處理，其後，案件經協調後，雙方將爭議透過消費爭議仲裁解決。

仲裁法官經聽取雙方的陳述，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，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，所以仲裁法官裁定白叔敗訴，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，本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。 **D**

Caso prático de resolução de conflitos no âmbito de gás de petróleo liquefeito (GPL) pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

A nova moradia do Sr. Branco possui gás de petróleo liquefeito (GPL) centralizado. Nesse sentido, o Sr. Branco decidiu cancelar a sua conta destinada a fazer encomenda de gás de botija do respectivo fornecedor para a sua antiga moradia, na expectativa de conseguir devolver as botijas e reaver o depósito. Quando foi pedido ao Sr. Branco para apresentar o talão de depósito, ele lamentou que deve ter perdido o talão de depósito durante a mudança de moradia, pelo que, a devolução do depósito foi recusado pelo fornecedor do GPL.

Apesar do Sr. Branco conseguir devolver as botijas vazias para o fornecedor e possuir o talão de emissão das botijas, e se bem que o fornecedor de GPL tem o seu registo de encomenda, o fornecedor negou a devolução do depósito, contrariando assim a ideia do Sr. Branco de que os respectivos factores são suficientes para comprovar o depósito que chegou a ser pago. Nesse sentido, o Sr. Branco recorreu ao apoio deste Conselho para resolver o litígio, e tendo em conta que ambas as partes não conseguiram reunir consenso, o litígio foi submetido ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O Juiz do referido Centro de Arbitragem após ouvir as partes e analisar as informações e provas, tomou o conhecimento de que no momento em que o Sr. Branco solicitou ao fornecedor a prestação de serviços de fornecimento de GPL por encomenda, foi consentido por ambas as partes de que o fornecedor de GPL só devolve o depósito mediante a devolução das botijas e apresentação do talão de depósito. Nos termos do n.º 1 do art. 400.º do Código Civil de Macau, ambas as partes devem cumprir o definido no contrato. Tendo em conta que o Sr. Branco não conseguiu apresentar o talão de depósito, e, por conseguinte, não cumpriu o dever de apresentar o respectivo comprovativo tal como foi definido no contrato, o fornecedor de GPL tem o direito de recusar a devolução do depósito, pelo que o Juiz do

Centro de Arbitragem decretou a perda do Sr. Branco, contudo não é impedido ao Sr. Branco a eventual possibilidade de pedir no futuro a devolução do depósito junto do fornecedor mediante a apresentação do talão de depósito.

Em resumo do caso prático acima referido com remissão ao n.º 1 do art. 400.º do Código Civil de Macau: “O contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”, após a celebração de um contrato entre o consumidor e o operador (independentemente de esta ser feita verbalmente ou por escrito), ambas as partes gozam dos direitos estipulados no contrato e assumem os respectivos deveres. Pegando num exemplo de uma situação típica em que um consumidor manifesta o seu pedido (exigência) ao operador a compra de um produto, e o operador consente e vende o mesmo (compromisso), e a partir daí é celebrado um contrato, no qual o dever do consumidor é pagar em moeda ao operador, e este, por sua vez, tem o dever de entregar o produto ao consumidor. Contudo, quando o consumidor, por razões pessoais, perde o interesse em relação ao produto e exige a devolução (cancelamento do negócio) ou troca do mesmo por outro produto (alteração do conteúdo contratual), e numa situação em que não houve previamente acordo de devolução do produto, o caso só pode ser resolvido mediante mútuo acordo, caso contrário, ambas as partes têm a obrigação de respeitar o espírito do contrato e cumprir os deveres contratuais.

Por último, o Conselho de Consumidores chama atenção dos consumidores para guardar devidamente os recibos e talões de depósito, e antes de celebrar qualquer contrato deve pedir esclarecimentos sobre os direitos e deveres das partes, de forma a proteger os seus direitos e interesses de consumo. **D**