

消費者委員會 2014 年 11 月份個案分類

Classificação dos casos recebidos pelo Conselho de Consumidores durante o mês de Novembro de 2014

Nº 接獲個案總數 531
Total de atendimentos

! 投訴總數 142
Total de reclamações

? 查詢總數 382
Total de pedidos de informação

💡 建議總數 7
Total de sugestões

首 5 項被投訴的項目 (由多至少排列)

Os primeiros cinco tipos de reclamações mais recebidos (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
通訊器材	Aparelhos de comunicação	19	13.38
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	14	9.86
鐘錶	Relógios	9	6.34
電器用品	Aparelhos eléctricos	8	5.63
珠寶首飾	Joalherias e bijutarias	8	5.63
食品及飲品類	Comidas e bebidas	8	5.63
衣履·皮革	Vestuário, produtos de couro	7	4.93
電腦及相關產品	Produtos informáticos	7	4.93
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	7	4.93
傢俱及家居裝置	Mobiliários e decoração de casas	7	4.93

澳門消費爭議仲裁中心案例

美容服務合同爭議 Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo – Litígio referente ao contrato de prestação de serviços de beleza e estética



老馮快要嫁女，無奈天生鬍鬚生長太過濃密，擔心未能以最好儀容狀態出席女兒婚宴，所以參加了某美容院的一個脫毛（鬍鬚）美容療程，希望可以修飾儀容。但當完成療程後，老馮發覺臉頰兩旁的鬍鬚未有脫去，因他已事前向美容院表示須保留嘴唇上邊及下顎位置的鬍鬚，其他部份就需把毛脫去，所以認為美容院未有完成履行合同。美容院解釋脫毛療程僅包括圍繞嘴唇位置的鬍鬚，要求老馮再支付價金才會幫他脫去臉頰兩旁的鬍鬚。

雙方因未能達成和解協議，所以交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決爭議^{註1}。

仲裁中心分析有關案情後，認為第一，在當事人方面（仲裁主體），不是美容師（自由職業者）與消費者之間的爭議；第二，雙方爭議的是合同內容問題，不涉及美容的技術問題，因此，該案僅涉及美容院與消費者之間的美容服務合同爭議，才批准老馮與美容院提請消費爭議仲裁的申請。

仲裁法官聽取仲裁雙方當事人的陳述後，得悉美容院是檢視過老馮的鬍鬚的濃密情況後，才提出具體的脫毛療程金額；另一方面，老馮已在事前表達脫毛須保留嘴唇上邊及下顎位置的鬍鬚，而美容院當時也沒有向老馮詳細說明具體脫毛位置。因此，仲裁法官認為美容院應按照老馮的意願作出處理，而美容院卻未有脫去老馮的臉頰兩旁的鬍鬚，是有違雙方的口頭協議（合同）。最後，仲裁法官裁定老馮勝訴，判處美容院在指定期限內為老馮完成未完成的脫毛療程。

本會提醒消費者購買服務時遇有不清楚地方，應要向商號查詢，詳細瞭解服務內容後才購買。而商號也應主動將合同內容詳細與消費者傾妥，建議雙方最好是訂立詳細合同，有助避免日後出現不必要的爭拗。Ⓛ

O Sr. Fong comprou um serviço de depilação facial num centro de beleza, por querer fucar com a cara limpa na cerimónia de casamento da sua filha. O Sr. Fong pediu ao centro de beleza que lhe fizesse a depilação do rosto, principalmente das bochechas, mantendo porém o bigode e a barba abaixo do lábio inferior. No entanto, depois do tratamento, descobriu que a barba nas bochechas ainda não foi depilada considerando que o centro não cumpriu a sua obrigação prevista no contrato. O centro explicou que o serviço só incluía a depilação das partes superior e inferior dos lábios e que o Sr. Fong tinha de comprar outro serviço para a depilação das bochechas.

¹ As partes não conseguiram chegar a um acordo para a resolução do litígio e decidiram submetê-lo ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Analisado o caso, o Centro de Arbitragem considerou que se tratava de um litígio respeitante ao contrato de prestação de serviço entre o consumidor e o centro de beleza, não sendo um conflito entre o consumidor e um profissional liberal, pelo que autorizou o pedido de submissão do caso à arbitragem.

Ouvidos os depoimentos das partes, o juiz arbitral tomou conhecimento de que o centro de beleza em causa só propôs a taxa do serviço de depilação após ter visto a barba do Sr. Fong. Por outro lado, antes do tratamento, o Sr. Fong solicitou a depilação do rosto sem tirar o bigode e barba abaixo do lábio inferior, e naquele momento o centro não lhe explicou qual parte iria ser depilada. Portanto, neste caso, o centro não cumpriu o acordo oral com o Sr. Fong. Deste modo, o juiz arbitral deu razão ao Sr. Fong, decidindo que o centro tinha de prestar outro serviço de depilação para o reclamante no prazo determinado.

Aproveitamos o caso para lembrar a todos os consumidores que devem obter mais informação em relação aos serviços que pretendem comprar. Os centros de beleza devem também explicar claramente o conteúdo do contrato aos seus clientes, sendo melhor que se celebre um contrato detalhado entre as partes, de modo a evitar litígios desnecessários. Ⓛ

註 1 根據《澳門消費爭議仲裁中心規章》第二條第二款規定：“因自由職業者提供的勞務而產生的爭議，以及關於因身體及精神的侵害或因死亡引起的附帶於刑事責任中的民事責任追究的爭議均不屬仲裁中心的工作範圍。”

1. O artigo 2.º, n.º 2, do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo prevê que “Excluem-se do âmbito de actuação do Centro de Arbitragem os conflitos que resultem da prestação de serviços por profissionais liberais e os relativos ao apuramento da responsabilidade civil, conexa com a responsabilidade criminal, por lesões corporais e morais ou por morte.”