

婚宴攝影服務的爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo –
Litígio sobre o serviço de fotografia de casamento

剛剛新婚的家宜興高采烈地去提取之前婚宴的錄影片段，但攝影公司表示錄影片段出現問題，提出以婚宴的照片剪輯成影片替代，以及贈送家庭拍攝服務作為補償。

家宜因此極度失望，憤然向本會投訴，要求攝影公司全數賠償整個婚禮攝影套餐的費用28,888澳門元。經本會中介協調，雖然攝影公司已盡力修復影片但不果，提出賠償2,000澳門元，但家宜不接受處理方案。雙方最後未能達成共識，故提請消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官在聽證時，攝影公司承認因攝影師的出錯導致未能攝錄婚宴過程，所以仲裁法官認為未能提供錄影片段屬攝影公司的過錯。同時，仲裁法官認為婚宴是親友為慶祝一對新人締結婚姻的重要場合，一般不會或不易重來，婚宴的錄影片段對新人來說是重要及珍貴的回憶。

根據《民法典》第787條規定，攝影公司因過錯而不能提供錄影片段，便要對家宜的損失負責。《民法典》第791條規定，即使只有婚宴的錄影片段未能提供（合同是包括婚禮一條龍服務），家宜也可要求攝影公司就該部份損失而作出賠償。按《民法典》第558條規定，損害賠償義務之範圍不僅包括侵害所造成之損失，亦包括受害人因受侵害而喪失之利益。《民法典》第560條規定，如不能恢復原狀，損害賠償應以金錢定出，當不能查明損害的準確價值，則法院須在其認為證實之範圍內按衡平原則作出判定。

由於攝影公司的過錯而未能提供婚宴的錄影片段，而婚宴已成過去並不能恢復，仲裁法官根據家宜的損失狀況及具體案情（尤其該錄影服務佔整項服務的比例、該項婚宴不能重做但仍留有婚宴的相片等），按衡平原則，判處攝影公司須向家宜支付10,000澳門元的損害賠償，另外扣減相關服務的金額3,000澳門元，合共13,000澳門元。 **D**

Ka I, recém-casada, deslocou-se, entusiasmadamente, à empresa de fotografia e filmagem para buscar os vídeos do banquete do seu casamento. Porém, a empresa manifestou que havia alguns problemas com os vídeos, e por tal sugeriu adoptar as fotografias tiradas no banquete para um vídeo para substituir os vídeos defeituosos, oferecendo um serviço de fotografia de família como compensação.

No entanto, Ka I sentiu-se tão desapontada com o sucedido que furiosamente apresentou uma queixa ao CC, exigindo que a empresa em questão devolvesse o valor total do pacote de fotografia de casamento adquirido, ou seja, 28888 patacas. O CC procedeu à mediação. A empresa, embora tivesse feito todos os possíveis, não conseguiu recuperar os vídeos. Face à situação, a empresa propôs uma indemnização no valor de 2000 patacas. Contudo, Ka I acabou por não aceitar essa proposta. Neste contexto, e tendo em conta que as partes não conseguiram chegar a um acordo, o litígio foi então submetido, a pedido das partes, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de arbitragem.

Na audiência de julgamento, a empresa reclamada admitiu que não conseguiu fazer a filmagem do banquete de casamento por culpa do fotógrafo. O juiz arbitral considerou, assim, que a falta da entrega dos vídeos era culpa da empresa. Enquanto isso, o juiz arbitral sublinhou ainda que o banquete de casamento é uma ocasião muito primordial para os noivos para celebrar o casamento com a família e os amigos, sendo normalmente um momento único que não se repõe ou é difícil de se repor. Portanto, os vídeos de casamento constituem recordações importantes e preciosas para o casal.

De acordo com o artigo 787.º do Código Civil, a empresa é responsável pelo prejuízo causado à Ka I por não lhe conseguir fornecer os vídeos em causa por culpa sua.. Nos termos do artigo 791.º do Código Civil, apesar de a empresa só não conseguir entregar os vídeos do banquete de casamento (e o contrato inclui todos os serviços de casamento), Ka I mantém o direito à indemnização pelo prejuízo em questão. Ainda de acordo com o artigo 558.º do Código Civil, “o dever de indemnizar compreende não só o prejuízo causado, como os benefícios que o lesado deixou de obter em consequência da lesão”. O artigo 560.º do Código Civil prevê que a indemnização é fixada em dinheiro, sempre que a reconstituição natural não seja possível. Se não puder ser averiguado o valor exacto dos danos, o tribunal julga equitativamente dentro dos limites que tiver por provados.

Face ao exposto, devido à falta de cumprimento por parte da empresa que não conseguiu fornecer os vídeos do banquete de casamento, evento que já não se podia repor, o juiz arbitral, tendo em conta o prejuízo que a Ka I sofreu e os pormenores do caso (em particular, o peso que o serviço de vídeo-reportagem tinha no pacote inteiro e o facto de a empresa conseguir fornecer as fotos da banquete de casamento) e atendendo ao princípio da equidade, o juiz arbitral decidiu que a empresa tinha de pagar à Ka I uma indemnização no valor de 10000 patacas e o reembolso do valor do serviço de vídeo-reportagem, ou seja, 3000 patacas, sendo portanto a indemnização no valor total de 13000 patacas. **D**