



澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例



服務範圍講清楚， 額外費用標清楚

小詩的女兒剛剛出世，為了幫女兒辦理證件，便帶女兒到一間攝影沖印店拍攝證件相片。拍攝後，小詩即場在沖印店的電腦選取了相片，沖印店表示會經電腦處理後才作沖印，稍後會通知小詩領取相片及相關光碟的電子檔案。

兩天後，小詩領取了相片及光碟，但開啟後發現光碟內的相片電子檔案與沖印的相片效果不相同（因光碟上印有的圖像是經沖印店電腦處理的相片，而電子檔案為未經處理的原相片）。

為此，小詩便向沖印店了解，沖印店回覆指購買相片沖印服務的費用僅包括未經處理的相片電子檔案，如果小詩要獲取經處理的電子檔案，須在拍攝前主動了解服務範圍，向沖印店支付更高的價金以購買經處理的電子檔案。小詩認為沖印店沒有在交易前說明，而光碟上亦印有經電腦處理的圖像，沖印店應該提供相對應（經處理）的電子檔案，因此，小詩便向消委會提出申訴。

經過消委會的跟進及協調後，雙方仍未能達成共識，故建議雙方將爭議交由“澳門消費爭議調解及仲裁中心”透過仲裁解決。

仲裁員分析了案情，認為相片的主角是嬰兒，她未能自行坐位，為了達到證件相片的用途，相片必然要經過處理，故沖印店應該知道消費者沖印這類相片是不需特別要求，如果沖印店處理相片會產生技術成本，是有義務在拍攝前向消費者說明，由消費者自行選擇合適的服務內容。最後，仲裁員基於沖印店沒有在交易前向小詩說明服務範圍，引致小詩誤以為所購買的沖印服務已包含經處理的相片電子檔案，所以沖印店要對其疏忽負上彌補責任，裁定沖印店須免費向小詩提供經處理的相片電子檔案。

《民法典》第219條第1款規定：“一人為訂立合同而與他人磋商，應在合同之準備及形成階段內按善意規則行事，否則須對因其過錯而使對方遭受之損害負責。”¹ 即合同雙方當事人（包括消費者及商號）在訂立法律行為（如買賣）時，必須誠實及以善意規則行事，使當事人之間的利益得到合理關注及平衡，否則，就要對其過錯所造成對方的損失作出賠償。 

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》。