

消費者委員會 2014 年 9 月份個案分類

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

Nº 接獲個案總數 622
Total de atendimentos

! 投訴總數 151
Total de reclamações

? 查詢總數 468
Total de pedidos de informação

💡 建議總數 3
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 recebidas (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
電訊服務	Serviço de Telecomunicações	24	15.89
通訊器材	Aparelhos de comunicação	15	9.93
食品及飲品類	Comidas e bebidas	13	8.61
電器用品	Aparelhos eléctricos	9	5.96
飲食服務	Serviços de restauração	8	5.30

澳門消費爭議仲裁中心案例

醫療費用爭議

Caso do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo III –
Litígio sobre a taxa de serviço de assistência médica



消費者A小姐因身體不適，便去了某診所求診，經診所的主診醫生診治後，判斷A小姐患有嚴重炎症，建議她進行手術方可根治病患。因為該醫生同時為某醫院的特約醫生，他提出兩個方案讓A小姐選擇，一是在診所進行手術，二是在某醫院內進行手術，兩者皆由該名醫生負責有關手術。隨後，診所工作人員向A小姐解釋有關收費項目，A小姐經過輪考慮後，決定在醫院進行手術根治病患。

有關手術順利完成，A小姐也正慢慢康復，但她收到醫院發出的收費單後，發現被收取多於診所報價的費用，包括手術室費等等，認為診所提供不實資訊，更認為當中涉及濫收費用情況。由於經本會跟進及中介協調後，雙方仍未能達成協議，並希望經由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決爭議。

雙方爭議的是提供服務合同金額問題，不涉及醫療技術性問題，僅涉及診所（以“有限公司”形式註冊）與消費者之間的服務費用爭議。因此，接受A小姐與診所透過消費爭議仲裁解決糾紛¹。

在仲裁審理過程中，仲裁法官聽取了仲裁雙方當事人的陳述，以及A小姐的丈夫（非為事實證人）和診所工作人員（事實證人）的證言後，發現A小姐的丈夫對手術費用內容所知甚少，反而診所工作人員卻能詳細地講述當時已多番解釋費用內容，當中只包括手術費等治療費用，其他關於手術室費等費用則由醫院收取。

另外，根據證據資料顯示，診所的該名醫生只是某醫院的特約醫生，不能認定其有權為某醫院決定收費項目及金額。仲裁法官經過分析有關證據資料後，未有證據能證明診所存在誤導A小姐的事實，因此，裁定了A小姐敗訴，診所無需承擔賠償責任。

本會提醒消費者在購買任何服務前，都應該先瞭解服務的相關費用，當有不清楚時也應該向商號作出瞭解。而商號也應主動將收費內容向消費者詳細說明，當涉及較高金額的交易，建議雙方訂立詳細合同，當可避免日後出現不必要的爭拗。 **D**

A Senhora A sentiu-se doente e foi a uma clínica. Na consulta, o médico verificou que a Senhora A estava a sofrer de uma inflamação grave aconselhando então que se submetesse a uma operação para curar a doença. Como o médico da clínica tem uma relação de cooperação com um hospital local, ele propôs que se fizesse a operação na clínica ou no dito hospital, acrescentando que a operação será feita por si próprio quer seja na primeira quer seja no último. De seguida, o funcionário da clínica explicou à Senhora A as taxas a cobrar quanto à operação médica e esta decidiu submeter-se à operação no hospital.

Concluída com sucesso a operação, a Senhora A recebeu a factura emitida pelo hospital e descobriu que as taxas cobradas foram mais elevadas do que as que a clínica lhe tinha tido. Considerando que a clínica forneceu informação incorrecta e as taxas cobrada foram abusivas, a doente veio apresentar queixa junto deste Conselho. As partes não conseguiram chegar a um acordo para a resolução do litígio através da mediação deste Conselho, solicitando a submissão do mesmo à arbitragem do Centro de Arbitragem.

Analisando o caso, o Centro de Arbitragem considerou que não se trata de um litígio entre profissional liberal e consumidor mas sim apenas um conflito entre a clínica (registada em forma de “companhia limitada”) e o reclamante quanto à cobrança de taxas de serviço. Deste modo, o Centro de Arbitragem aceitou a submissão do caso em causa à arbitragem¹.

No julgamento, ouvidos os depoimentos do marido da Senhora A (não é testemunha factual) e do funcionário da clínica (testemunha factual), o juiz arbitral reconheceu que o marido da reclamante não conhecia muito as taxas referentes à operação, ao contrário de que o funcionário em causa conseguiu relatar pormenorizadamente o ocorrido do caso afirmando já ter explicado várias vezes as taxas a cobrar.

Além disso, as provas indicam que o médico da clínica é somente um médico que tem uma relação de cooperação com o hospital envolvido, pelo que não se pode considerar que cabe ao mesmo definir as taxas a cobrar por parte do hospital. Analisadas as provas, o juiz considerou que não existe nenhuma prova a comprovar que a clínica apresentou informações que induzam em erro. Assim sendo, o juiz deu razão à clínica e esta não precisa de pagar nenhuma indemnização. **D**

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. Nos termos do disposto no artigo 2.º, n.º 2, do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, 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.