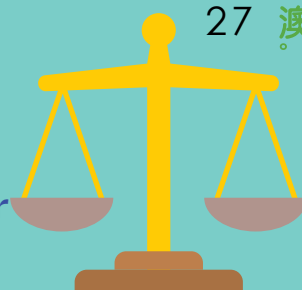


# 消費爭議調解有效解決消費爭議

## Conciliação é uma alternativa eficaz para resolver conflitos de consumo




大輝委託妻子將一件恤衫送交洗衣店進行清洗，當領回有關恤衫後發現恤衫有損毀，故向洗衣店了解情況，但洗衣店員工指恤衫在送洗前已經損壞，拒絕作出任何處理，大輝為此向消委會申訴。因洗衣店是消委會屬下的“加盟商號”，案件交由消費爭議仲裁中心處理。

消費爭議仲裁中心以“先調解，後仲裁”處理案件。仲裁中心會安排曾接受專業培訓的調解員主持，並由雙方當事人共同參與的調解會議，以中立為原則，促使當事人在和平的氣氛下進行協商。

調解會議開始時，大輝與洗衣店負責人雙方仍各持己見，互相指責，氣氛緊張。調解員見雙方開罵在即，即時安排雙方進行單獨面談，避免雙方激動的情緒升溫，並希望透過與大輝單獨面談，了解問題的原委及其真正需要。過程中，調解員發現大輝是洗衣店的老顧客，對洗衣店以往的服務都非常滿意，是次爭議的問題不在於恤衫的損失，而是大輝認為洗衣店將責任推卸在其妻子身上，令其受委屈，希望還他們一個公道。

調解員獲悉大輝的真正訴求後，再與洗衣店負責人進行單獨會面，洗衣店負責人解釋其有二十多年的專業經驗，而且是按照正常的洗衣程序進行清洗。調解員讓洗衣店負責人明白客戶主要不滿其洗衣店員工處理問題的手法，恤衫的損毀較為其次，洗衣店負責人得悉事發經過後，理解到員工的確在處理問題上有改善空間，當時對大輝太太亦不禮貌，作為服務性行業是有所不足。

洗衣店負責人代表員工向大輝太太道歉，並承諾會改善員工的服務質素，以及檢討處理顧客投訴方法，大輝感覺到洗衣店負責人是願意為其錯誤作出糾正，也不欲追究恤衫的損毀問題。

最後，除了消費爭議得以解決，雙方長久的消費關係也可維持。 

Tai Fai pediu à sua esposa para entregar uma camisa para lavagem numa lavanderia. No entanto, quando foi buscar a camisa, descobriu que estava danificada, por isso informou-se junto da lavanderia para verificar a situação. O funcionário da lavanderia disse que a camisa já tinha sido danificada antes de ser enviada para lavagem, por isso, recusou-se a proceder a nenhum tratamento. Tai Fai apresentou queixa ao CC. Como a lavanderia é uma Loja Aderente do CC, o caso foi entregue ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo para efeito de tratamento.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo trata de casos conforme o princípio de “conciliação antes da arbitragem”. O Centro de Arbitragem realiza a reunião de conciliação, presidida por conciliador especializado formado e com a presença de ambas as partes. O conciliador promove a negociação com base no princípio da imparcialidade num ambiente pacífico.

No início da reunião de conciliação, tanto Tai Fai quanto o responsável da lavanderia mantavam a sua posição e culpavam-se um ao outro com um ar bastante tenso. O conciliador sentiu que ia surgir briga em breve e portanto decidiu fazer conversa separada com ambas as partes, para atenuar a situação. Também procurava, através dos diálogos com Tai Fai, tomar conhecimento do decorrer do caso e das suas necessidades reais. Durante a conversa, o conciliador descobriu que Tai Fai era um antigo cliente da lavanderia e estava muito satisfeito com o serviço da lavanderia antes de ocorrido o conflito. Neste caso, Tai Fai admitiu que não lhe interessava o dano causado mas sim a tristeza da sua mulher por a lavanderia considerá-la culpada. Portanto, Tai Fai queria que se faça justiça.

Entendido o que Tai Fai queria, o conciliador conservou, por esta vez, com o responsável da lavanderia. Este explicou que tinha mais de 20 anos de experiência profissional e procedeu à lavagem de acordo com os procedimentos normais. O conciliador deixou-o entender que o cliente estava insatisfeito principalmente com a forma de tratamento do problema por parte do seu funcionário, e o dano causado à camisa não era o mais importante. Tomado conhecimento da ocorrência do incidente, o responsável da lavanderia entendeu que realmente ainda havia espaço para a melhoria no tratamento do problema por parte do funcionário em causa, admitindo que naquele momento, este não atendeu a esposa do Tai Fai de forma educada.

O responsável da lavanderia pediu desculpas à esposa do Tai Fai em nome do funcionário em questão e prometeu melhorar a qualidade dos serviços, bem como ia rever o método de tratamento de reclamações de clientes. O Tai Fai sentiu que o responsável da lavanderia estava disposta a corrigir os erros, e portanto já não queria recuperar o dano da camisa.

Finalmente, o conflito foi resolvido sem destruir as relações de consumo a longo prazo entre as partes.