

消費交易的法律知識(4)

Conhecimento jurídico sobre as transacções na área de consumo(4)

個案分享 Partilha de casos

上一期介紹了關於債權人和債務人的關係，以及過錯及不履行的規定，我們今期再透過以下兩個例子，去了解不同的消費糾紛是如何處理的。

個案一：

消費者美琪到了甲精品店購物，十分喜歡一個限量版的座地擺設，甲精品店經營者同意出售，但突然出現的一陣強風，吹倒了該座地擺設破碎至無法復原，而甲精品店亦只有該一座擺設，沒有其他存貨，所以無法向美琪交貨。

個案二：

消費者嘉欣透過網站與乙旅行社預定半天包車遊覽本澳的服務，並約定旅程的第二天提供服務，嘉欣已於網上支付款項。然而，由於乙旅行社在安排上出現疏忽，到約定當天並不能提供遊覽服務，需要遲延一日才能提供服務。

大家認為甲精品店和乙旅行社有否過錯？

個案一的情況，由於是突如其來的強風吹倒該座地擺設，並非甲精品店的過錯而不履行合同，同時亦沒法再提供到另一個同樣的座地擺設。因此，甲精品店的債務便會消滅，而美琪亦無義務支付貨款（如甲精品店收取了貨款，也要退還予美琪）。

個案二的情況，由於是乙旅行社的疏忽而無法如期履行債務，屬於乙旅行社的過錯而遲延履行。

如果嘉欣同意之後一日才接受服務，便只會構成債務人的遲延履行。倘嘉欣因乙旅行社的遲延履行而造成損害，亦可要求乙旅行社作出損害賠償。

如果嘉欣在第二天已離開澳門，即使乙旅行社可以在之後一日提供服務，嘉欣也無法享用服務，此時因債權人利益的喪失，便會構成乙旅行社的債務的確定不履行，嘉欣有權要求解除合約及要求倘有的損害賠償。 **K1**

Na edição anterior, foi introduzida a relação entre o credor e o devedor, bem como as disposições relacionadas com a culpa e o incumprimento. Nesta edição, através dos dois exemplos seguintes, conheceremos como resolver diferentes conflitos de consumo.

Caso I

A Mei Kei foi a uma loja, onde encontrou um objecto decorativo de chão de edição limitada e decidiu comprá-lo. O operador da loja concordou em vender o dito objecto de decoração, mas surgiu de repente um vento forte que o fez cair e quebrar-se. O objecto não podia ser mais restaurado. Como era o único que a loja tinha, esta não podia entregar o objecto combinado à Mei Kei.

Caso II

A Ka lan reservou, por internet, um passeio de meio dia em carro em Macau junto de uma agência de viagens, tendo combinado as partes que o serviço ia ser prestado no dia seguinte da sua viagem. A Ka lan efectuou o pagamento online. No entanto, por negligência da agência de viagens, não foi possível prestar tal serviço no dia combinado, mas sim só podia ser prestado com um dia de atraso.

Acham que a loja e a agência de viagens têm culpas?

No caso I, o objecto de decoração foi estragado por causa de um vento forte e o incumprimento do contrato não foi por culpa da loja, que não podia fornecer outro objecto de decoração do mesmo modelo. Portanto, a obrigação da loja extinguiu-se, enquanto a Mei Kei não tinha mais obrigação de efectuar o pagamento (Neste caso, se a loja tivessem recebido o pagamento, deveria fazer reemboslo à Mei Kei).

No caso II, a falta de cumprimento foi por negligência da agência de viagens, portanto tratou-se de atraso no cumprimento por culpa da agência de viagens.

Se a Ka lan concordasse com a prestação do serviço com um dia de atraso, tratar-se-ia apenas de atraso no cumprimento do devedor. Neste caso, a Ka lan podia reivindicar indemnização à agência de viagem se o atraso no cumprimento lhe causasse danos.

No entanto, se a Ka lan já não estivesse mais em Macau no dia seguinte, não poderia desfrutar do serviço mesmo que a agência de viagens lho pudesse fornecer naquele dia. Neste caso, a perda dos interesses por parte do credor constituía o incumprimento definitivo da obrigação da agência de viagens, e a Ka lan tinha o direito de rescindir o contrato e reivindicar possível indemnização.