

# 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同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.