

澳門消費爭議調解及仲裁中心

處理之案例 —

調解和仲裁

Caso do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau - Mediação e Arbitragem



吳先生因訂購的手錶遲遲未有貨，經常找錶行周老闆理論，雙方擾攘多時也沒有結果。其後，消委會接到吳先生的投訴，隨即依法聯繫錶行周老闆進行調停，但經過多番調停後，雙方仍未能取得共識。

在這種情況下，吳先生一般可以循民事訴訟途徑追討權益。除此之外，澳門消費爭議調解及仲裁中心（以下簡稱“中心”）亦提供了訴訟以外解決消費爭議的方法，包括調解和仲裁。

中心提供的調解服務，是安排一名或多名中立的調解員主持調解會議，協助爭議雙方在和平的氣氛下面對面進行協商，從而達成滿足雙方需求及相互接受的解決方案。優點是由雙方協商而成的解決方案，能滿足雙方的需求，有利於日後的執行，也避免各自因裁決而敗訴的風險。最重要是調解會議由調解員主持，雙方在和平的氣氛下進行直接的協商，大大縮短處理時間。

另外，中心提供的仲裁服務，是由獨立的仲裁員組成的仲裁庭，依據《澳門消費爭議調解及仲裁中心規章》進程序，確保程序及裁決的公平公正。優點是仲裁裁決具有等同於初級法院判決的執行效力。

參與中心提供的調解或仲裁屬自願性質，雙方可以自由選擇調解或仲裁任一的解決方法，甚至可同時選擇調解及仲裁以解決爭議（這種情況中心會先作調解，如調解成功便無需進行仲裁程序；如經調解後雙方仍未能取得共識才進行仲裁）。

最後，雙方知悉調解及仲裁的優點後，都有意將案件提交澳門消費爭議調解及仲裁中心處理。 ◻

O Sr. Ng teve várias discussões com o Sr. Chao, dono de uma relojoaria, devido ao atraso na entrega do relógio por ele encomendado, mas as partes não conseguiram a acordo para a resolução do litígio. O Sr. Ng reclamou junto do CC, que interviu no caso nos termos legais contactando imediatamente com o Sr. Chao para fomentar a negociação entre as partes. No entanto, não foi alcançado consenso mesmo após várias tentativas de intervenção do CC.

Neste caso, em termos gerais, o Sr. Ng pode intentar acção civil para defender os seus direitos e interesses, bem como pode recorrer aos meios extrajudiciais de solução de conflitos, nomeadamente a mediação e a arbitragem, proporcionados pelo Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau (doravante denominado simplesmente "Centro").

Nos serviços de mediação, o Centro designa um ou vários mediadores, em posição neutra, para presidir a sessão de mediação e ajudar as partes em conflito a negociar, cara a cara, num ar pacífico, para alcançar uma solução mutuamente aceitável que satisfaça as necessidades de ambas as partes, o que facilita a execução posterior e evita também o risco de perder no processo arbitral. O mais importante é que a sessão de mediação é presidida pelo mediador e assim as partes podem fazer negociação directa num ar tranquilo, com vista a reduzir o tempo de tratamento.

Por outro lado, quanto aos serviços de arbitragem, trata-se de processo realizado por um tribunal arbitral composto por um árbitro independente e nos termos do Regulamento do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, no sentido de assegurar a justiça e imparcialidade do processo e da decisão arbitral. A vantagem da arbitragem é que a decisão arbitral tem a mesma força executiva da sentença do tribunal judicial de base.

A submissão à mediação ou arbitragem no Centro tem carácter voluntário. As partes podem optar livremente pela realização de mediação ou arbitragem, ou pela realização consecutiva de mediação e arbitragem. (no segundo caso, o Centro procederá primeiro à mediação, não realizando arbitragem se a mediação for bem sucedida; no caso de mediação frustrada, será realizada a arbitragem).

Por fim, após ter conhecido as vantagens da mediação e da arbitragem, o Sr. Ng e o Sr. Chao manifestaram unanimemente a vontade de submeter o litígio ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para efeito de tratamento.