

# 視像調解既方便又有效果

## Mediação por videoconferência é conveniente e surte efeitos



家住香港的李小姐在澳門一家服飾店選購了一件外套，第二日穿著新外套後，發現其白色恤衫和名牌手袋的肩帶都染上了外套的顏色。李小姐即時向店方反映，但雙方始終爭持不斷。

遂李小姐求助本會，本會以持平角色調停雙方爭議，雖然成功促進雙方以理性角度就事件交換意見，但消費者認為店方要賠償其所有損失，而店方卻認為已盡其責任作出補救，雙方仍然未有處理共識。因此，本會建議雙方透過澳門消費爭議調解及仲裁中心的調解機制解決爭議。

起初李小姐因居於香港，不便親身來澳參與調解會議而有所顧慮。中心人員解釋因本會與香港消委會已簽署合作協議，對方將會提供協助，屆時李小姐可以在香港消委會辦事處以視像會議方式參與線上調解會議。同時，中心人員亦向店方介紹，藉調解可以與其客戶增加溝通，有助修補已破裂的關係，重建消費者對其品牌的信心。雙方瞭解到調解的優點後，都同意提請調解處理。

中心安排富經驗的調解員主持調解會議，讓雙方當面聽取對方就事件的看法，而調解員亦可從中為雙方確立共同的調解目標。過程中雙方加深了理解對方的立場，但在尋找解決方案的問題上，因雙方一直存在分歧而僵持不下，更一度想放棄調解。

為此，調解員安排與每一方進行單獨會談，期望更深入瞭解雙方的想法和需要，並藉此促進雙方瞭解問題所在，以及激發尋找其他解決方案的可能性。結果在三方的共同努力下，調解員成功引導雙方達成和解，並簽署調解協議，圓滿解決雙方爭議。 

A Sra. Lei, que vivia em Hong Kong, comprou um casaco numa loja de pronto-a-vestir durante a estadia em Macau. No dia seguinte, quando estava vestida com o casaco novo, descobriu que a camisa e a alça da bolsa ficaram tingidas de cor do casaco. A Sra. Lei reflectiu imediatamente tal situação à loja, mas as partes acabaram por ficar em litígio.

Portanto, a Sra. Lei veio pedir ajuda ao CC, que procedeu à concertação do litígio com imparcialidade. Embora o CC tenha conseguido incentivar as partes a trocar opiniões de forma racional, estas não chegaram a acordo para a resolução do conflito, dado que o consumidor insistiu que a loja devia responsabilizar-se por todos os prejuízos causados, enquanto a loja considerou que já tinha assumido a sua responsabilidade pela reparação dos danos. Assim sendo, o CC sugeriu-lhes que recorressem ao mecanismo de mediação do Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau (adiante designado por Centro).

No início, a Sra. Lei manifestava-se indeciso porque vivia em Hong Kong e era impossível participar presencialmente na sessão de mediação a ser realizada em Macau. Os funcionários do Centro explicou-lhe que, no quadro do protocolo de cooperação celebrado com o Conselho de Consumidores de Hong Kong, a Sra. Lei podia participar na sessão de mediação por videoconferência no escritório do Conselho de Consumidores de Hong Kong. Ao mesmo tempo, também disseram à loja que a mediação podia dar oportunidade de melhorar a comunicação com o consumidor, favorecendo a recuperação da relação já quebrada com o mesmo e a restauração da sua confiança na loja. Após ter tomado conhecimento das vantagens da mediação, as partes concordaram com a submissão do litígio à mediação.

Na sessão de mediação, presidida por um mediador experiente que foi designado pelo Centro, as partes, cara a cara, pronunciaram-se sobre o litígio, bem como o mediador ajudou a definir o objectivo da mediação aceitável para ambas as partes. As partes ficaram a conhecer melhor a posição da outra parte, mas continuavam num impasse e pretendiam desistir da mediação.

Face à situação, o mediador reuniu-se individualmente com cada das partes, procurando conhecer melhor o seu ponto de vista e as necessidades, de modo a incentivá-las a encontrar o problema crucial e assim uma solução aceitável. Finalmente, com os esforços de todas as partes, o mediador conseguiu ajudar as partes a chegar a consenso e assinar um acordo de mediação para a resolução do conflito.