

爭議持糾結 調解見出路

MEDIAÇÃO OFERECE UMA SAÍDA DO IMPASSE AO CONFLITO

高小姐將心愛的絕版手袋送到一家提供清洗名牌袋服務的商號清潔翻新，豈料被清洗後的手袋手挽位置受損，顏色對比與未洗前有較大的差別，手挽位亦變得較之前粗糙。為此，高小姐要求商號處理，惜商號表現冷淡，未見積極，原因是商號認為已提供手袋清洗服務，手袋清潔如新，至於手挽問題完全沒有影響手袋的正常使用。爭議糾纏了三個多月，期間在高小姐再三催促下，商號雖提供了多次的清洗及修復處理，但手袋手挽修復情況仍未達到高小姐可接受的效果，故此雙方爭議的問題未有得到解決。

經過消費者委員會介入，多番努力協調後，商號方面雖始終堅持已把手袋清洗乾淨，手袋手挽問題純粹是個人主觀感覺，但商號為表誠意應允退回清洗費用，另再補償數百元現金或千多元該店的消費額度，以解決此消費糾紛，但高小姐不願意接受，原因是經過這次不愉快的體驗之後，不想亦不會再使用該商號的任何服務，消費額度的補償有等於無，相關的補償金額也不太合理，並認為商號已默認手袋是被洗壞才所以作出賠償，高小姐提出增加現金賠償。此舉不但觸發商號不滿，更收回之前提出之解決



A Sr.^a Kou levou a sua favorita bolsa de mão, já fora de produção, a uma loja de limpeza de bolsas de mão de luxo para pedir serviços de limpeza e manutenção. Contudo, nessa sequência, as alças da bolsa ficaram danificadas, apresentando uma cor bem diferente do que era antes da limpeza, assim como uma textura relativamente mais grossa. Neste sentido, a Sr.^a Kou pediu um devido tratamento à loja, mas esta reagiu com frieza e sem iniciativa, porque considerou que, após a prestação do serviço de limpeza, a bolsa se tornou tão limpa como se fosse nova, enquanto o defeito nas alças não afectava a utilização normal da bolsa. Durante mais de três meses, o conflito permanecia em impasse. Sob a queixa repetida da Sr.^a Kou, a loja ofereceu novamente vários serviços de limpeza e reparação, mas a respectiva situação da bolsa não correspondia à expectativa aceitável da Sr.^a Kou. Assim sendo, o conflito entre as partes mantinha-se insolúvel.

Após várias concertações do CC, a loja insistia na sua opinião de que a bolsa já foi limpa, contanto que o defeito nas alças era meramente subjectivo. Mesmo assim, para dirimir o conflito de consumo em causa, a loja propôs, a título de cortesia, o reembolso da quantia paga pela limpeza, acrescido de uma compensação pecuniária no valor de centenas patacas ou um crédito no valor de uma mil e tal patacas para fazer consumo gratuito nessa mesma loja. Porém, a Sr.^a Kou não aceitou a proposta, dado que já não pretendeu utilizar mais serviços da loja após essa experiência infeliz, ou seja, aquela compensação de consumo gratuito lhe valeria como se fosse nada, considerando ainda que o valor da compensação não fazia muito sentido. Pelo contrário, ela julgou que a compensação proposta implicava que a loja reconheceu tacitamente a sua culpa pela danificação da bolsa, pedindo assim uma indemnização mais elevada. A reacção da Sr.^a Kou desagradou a loja, que passou a revogar a sua proposta anterior e recusar o pagamento de nenhuma indemnização. Depois

方案，拒絕作出任何賠償。經本會跟進及投訴人員幾番努力協調下，雙方在賠償方案上仍一直僵持，最終雙方接受本會建議，同意提請“澳門消費爭議調解及仲裁中心”為此次爭議進行調解及仲裁。

於調解過程中，起初雙方默然不語，為打破僵局，營造和諧面談的氣氛，調解員運用專業技巧，促進爭議雙方之間的對話，讓雙方盡情及坦誠抒發己見，加深各自對不同觀點的理解，並稍為軟化雙方各自的立場。在調解員耐心聆聽了解雙方想法後，找出了爭議問題所在，協助雙方共同尋找解決方案。調解員亦講解了調解成功及失敗的利弊，使雙方清楚明白若一旦調解不成功，會進入仲裁程序，經仲裁員作出的判決，雙方須遵守及尊重。相反調解是由雙方討論以尋求共識共贏，是最有利於解決爭議的途徑。最後經調解員悉心的引導下，三方作出最大的努力，爭議雙方釋出和解之意，各自作出恰當的讓步，達成最有利彼此的公平和互利的協議方案，糾結多時的消費爭議得以圓滿解決。 

de várias tentativas de concertação feitas pelo trabalhador responsável do CC, as partes permaneciam em impasse quanto à solução indemnizatória e acabaram por aceitar a sugestão do CC de submeter este conflito ao Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau para a realização de mediação e arbitragem.

No início da sessão de mediação, as partes mantinham-se em silêncio. Sendo assim, para desbloquear o impasse, o mediador aplicou técnicas profissionais para formar uma atmosfera conveniente e favorável a uma conversação harmoniosa, assim como impulsionar a comunicação entre as partes litigantes, de modo a permitir-lhes expor a sua opinião sem reserva, e daí conhecer de forma mais profunda os pontos de vista da outra parte, desviando ligeiramente as partes da sua obstinação. Após uma escuta paciente dos pontos de vista das partes, o mediador apurou a essência do problema, portanto, ajudou as partes a encontrar uma solução. O mediador esclareceu as vantagens e as desvantagens respectivamente em caso de sucesso ou falha da mediação, fazendo as partes cientes de que a falha resultaria no início de processo arbitral, e que a decisão arbitral obrigaria o cumprimento e o respeito das partes. Acrescentou que, pelo contrário, a mediação, realizada através de uma discussão com objectivo de chegar a um consenso de ganho-ganho, seria o meio mais favorável para resolver o conflito das partes. Por fim, sob a orientação dedicada do mediador, e com os esforços envidados pelas três partes, as litigantes manifestaram uma vontade pacífica mediante recíprocas concessões, e convencionaram uma solução justa que melhor interessasse ambas as partes, acabando por resolver com êxito o conflito em impasse duradouro.

消費者委員會2025年2月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Fevereiro de 2025

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos

757宗

! 投訴
Queixas

590宗

? 諮詢
Informações

167宗

首5項被投訴的項目 (由多至少排列) Os cinco temas mais reclamados (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
娛樂事業	Entretenimentos	291	49.3%
旅遊業	Sector de turismo	42	7.1%
飲食服務	Serviços de restauração	36	6.1%
個人護理產品及服務	Produtos e serviços de higiene pessoal	35	5.9%
食品及飲品類	Comidas e bebidas	33	5.6%