



「消費爭議仲裁中心」處理之案例一 相片沖印服務爭議



小詩的女兒剛剛出世，為了幫女兒辦理證件，便帶女兒到一間攝影沖印店拍攝證件相片。拍攝後，小詩即場在沖印店的電腦選取了相片，沖印店表示會經電腦處理後才作沖印，稍後會通知小詩領取相片及相關光碟的電子檔案。

兩天後，小詩領取了相片及光碟，但開啟後發現光碟內的相片電子檔案與沖印的相片效果不相同（因光碟上印有的圖像是經沖印店電腦處理的相片，而電子檔案為未經處理的原相片）。

為此，小詩便向沖印店瞭解，沖印店回覆指購買相片沖印服務的費用僅包括未經處理的相片電子檔案，如果小詩要獲取經處理的電子檔案，須在拍攝前主動瞭解服務範圍，向沖印店支付更高的價金以購買經處理的電子檔案。小詩認為沖印店沒有在交易前說明，而光碟上亦印有經電腦處理的圖像，沖印店應該提供相對應（經處理）的電子檔案，因此，小詩便向本會提出申訴。

經過本會的跟進及協調後，雙方仍未能達成共識，故建議

雙方將爭議交由消費爭議仲裁中心透過仲裁解決。

仲裁法官分析了案情，認為相片的主角是嬰兒，她未能自行坐位，為了達到證件相片的用途，相片必然要經過處理，故沖印店應該知道消費者沖印這類相片是不需特別要求，如果沖印店處理相片會產生技術成本，是有義務在拍攝前向消費者說明，由消費者自行選擇合適的服務內容。最後，仲裁法官基於沖印店沒有在交易前向小詩說明服務範圍，引致小詩誤以為所購買的沖印服務已包含經處理的相片電子檔案，所以沖印店要對其疏忽負上彌補責任，裁定沖印店須免費向小詩提供經處理的相片電子檔案。

《民法典》第219條第1款規定：“一人為訂立合同而與他人磋商，應在合同之準備及形成階段內按善意規則行事，否則須對因其過錯而使對方遭受之損害負責。”即合同雙方當事人（包括消費者及商號）在訂立法律行為（如買賣）時，必須誠實及以善意規則行事，使當事人之間的利益得到合理關注及平衡，否則，就要對其過錯所造成對方的損失作出賠償。D

CASO DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO –

Litígio respeitante ao serviço de impressão de fotografias

A Ana levou a sua filha recém-nascida a uma loja de serviços fotográficos para tirar uma foto específica para documento de identificação. Após a sessão de fotografias, a Ana escolheu uma foto que considerou mais adequada. A loja disse-lhe que a foto ia ser editada e que ia avisá-la mais tarde para levantar a foto e o CD-R com a foto em formato digital.

Dois dias depois, a Ana levantou a foto e o CD-R, mas descobriu que a foto em formato digital não é exactamente igual à foto impressa, ou seja, na capa do CD-R estava mostrada a foto editada mas no disco era a foto original.

Assim sendo, a Ana foi perguntar à loja, e esta respondeu que o serviço de impressão de foto que ela tinha adquirido só incluía a foto original em formato digital. Se a Ana quisesse obter a foto editada em formato digital, teria de perguntar à loja antes da sessão de fotografias e teria de pagar um valor maior para comprar tal documento. A Ana considerou que a loja deveria ter dado a foto editada em formato digital, uma vez que não a tinha informado antes da transacção e a capa do CD mostrava a foto editada. Portanto, a Ana foi apresentar queixa junto deste Conselho.

As partes não conseguiram chegar a acordo para a resolução do litígio após a mediação deste Conselho, que, por isso, sugeriu a submissão do mesmo à arbitragem por parte do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Analisado o caso, o juiz arbitral considerou que, como um bebé não conseguia sentar-se sem ajuda de outrem, quando fosse necessário tirar uma foto específica para documento de identificação, com certeza que esta foto deveria ser editada para se tornar adequada, pelo que o consumidor não necessitava de fazer qualquer pedido especial para obter este tipo de foto. Se editar fotos pudesse causar custos adicionais, a loja tinha obrigação de avisar o consumidor antes da sessão de fotos, para que este pudesse escolher um serviço mais adequado para si. No final, tendo em conta que o facto de a loja não ter informado a Ana do conteúdo do serviço antes da transacção deixou-a pensar que o serviço adquirido incluía a foto editada em formato digital, o juiz arbitral decidiu que a loja tinha de se responsabilizar pelo seu descuido e devia fornecer à Ana a foto editada em formato digital.

O n.º 1 do artigo 219.º do Código Civil prevê: “Quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”, o que quer dizer, as partes de um contrato, ou seja, neste caso o consumidor e o estabelecimento comercial, devem actuar com a honestidade e conforme as regras da boa fé na celebração dum negócio jurídico (como contrato de venda e compra), assegurando o equilíbrio entre os interesses de ambas as partes, senão a parte culpada tem de indemnizar a outra parte pelos prejuízos causados. D