

上訴案第 542/2010 號

日期：2013 年 10 月 31 日

主題： - 無理解僱
- 法律問題

摘 要

1. 根據所證實的事實能不能認定上訴人確實具有合理的理由無條件地解僱其僱員，純粹是一個對事實地解釋以及作出法律適用的問題。
2. 任何導致不可能維持勞動關係的嚴重事實或情況，一般均構成解除勞動合同的合理理由，但無論是否有合理理由，僱主或僱員均可主動提出解除勞動合同。
3. 既然僱主提出了解僱的合理理由，那麼我們就得看看其解僱是否在合理的理由之上進行的。
4. 根據原審法院認定的事實，一方面，對於一個因誤會而引起的爭吵，員工的行為即使有過錯，亦未達到可以解僱如此嚴重的程度。另外一個方面，一個職位為廁役的僱員，即使行為有不妥的地方，也不至於達到嚴重損害企業利益而無法維持勞動關係的程度。

裁判書製作人

蔡武彬

上訴案第 542/2010 號

上訴人：澳門博彩股份有限公司

(Sociedade de Jogos de Macau. S.A.)

澳門特別行政區中級法院合議庭判決書

一、案情簡介

上訴人澳門博彩股份有限公司在初級法院刑事法庭第 CR4-10-0006-LCT 號卷宗內被裁定觸犯一項第 7/2008 號法律第 69 條第 4 款、第 70 條、第 77 條及第 85 條第 3 款(5)項所規定及處罰的違例行為，判處澳門幣六千圓（澳門幣\$6,000 圓）的罰款。以及，上訴人澳門博彩股份有限公司還須支付員工 XXX 澳門幣十四萬二千零五十三圓三角的金錢補償，及由判決確定日起計至完全付清之法定利息。

上訴人不服，向本院提起上訴，並提出了載於卷宗第 113 至 139 頁的上訴理由中。¹

¹ 其葡文版本的結論部分有以下內容：

1. Entendeu o Meritíssimo Juiz *a quo* que ficou provado em Audiência de Julgamento que a ora Recorrente despediu sem justa causa a trabalhadora XXX e que por isso violou o disposto no artigo 69º n. 4 e artigo 70º e artigo 77º e artigo 85º n.3º alínea 5) da Lei nº 7/2008.
2. Fundamentando com o facto de a entidade empregadora, ora Recorrente, não efectuou nenhuma investigação relativamente à queixa apresentada pela cliente para saber se a

trabalhadora XXX teve algum comportamento irregular para com o cliente e se o cliente não voltou a frequentar os casinos da Sociedade de Jogos de Macau, “SJM”, pelo que não é facto que torne impossível a relação de trabalho.

3. Ora a Recorrente, com todo o respeito, não pode concordar com a decisão proferida pelo Meritíssimo Juiz a quo, considerando que aqui existiu erro na apreciação da prova produzida em julgamento, nos termos do disposto no artigo 400º, n.2, alínea c) do Código do Processo Penal. Senão vejamos:

4. Conforme depoimento da testemunha XXX, à data da ocorrência dos factos a cliente queixou-se ao supervisor da trabalhadora XXX pelo motivo de a mesma ter sido incorrecta para com a cliente.

5. Seguidamente e no intuito de investigar o sucedido, o supervisor chamou a trabalhadora XXX para que sobre o assunto disse-se o que entendesse em sua defesa.

6. Posteriormente e depois de ter efectuado as diligências necessárias, o supervisor elaborou um relatório sobre a ocorrência. (Cfr. Fls 24, 25 e 26 dos autos).

7. Por sua vez e seguindo os tramites do processo disciplinar interno, o referido relatório de ocorrência foi enviado à comissão disciplinar da Sociedade de Jogos de Macau, S.A.

8. A qual analisou o caso e tendo por base o facto de a trabalhadora com a sua atitude ter violado as normas do regulamento interno da Sociedade de Jogos de Macau, S.A, cláusula 29.3 n.4, a qual menciona claramente que se o trabalhador for incorrecto para com o cliente será imediatamente despedido.

9. E, por se tratar de um facto grave que toma impossível a substância da relação de trabalho, a comissão disciplinar por unanimidade decidiu rescindir com justa causa o contrato de trabalho com a trabalhadora XXX, conforme carta enviada à trabalhadora (Cfr. Fls 33 dos autos)

10. Ora trata-se de um facto grave que torna impossível a substância da relação de trabalho, não só pelo facto de a trabalhadora XXX com a sua atitude incorrecta para com o cliente, ter ignorado por completo o estipulado no artigo 29.3, n.4 do Regulamento Interno da “SJM”, mas também atendendo aos seguintes factos:

11. Ora a “SJM” é uma concessionária do Jogo na Região Administrativa Especial de Macau “RAEM” e por razões obvias a angariação e cativação de clientes são os factores de maior importância e relevância, não só para a recorrente como também para qualquer outra concessionária a operar na “RAEM”.

12. A Recorrente empenha-se na angariação e cativação de clientes e é com acrescido esforço que consegue uma boa quota de mercado na RAEM.

13. O que acarreta para a mesma avultados custos, nomeadamente de promoção e “marketing”, aliás conforme o disposto na cláusula 89º do contrato de concessão para a exploração de jogo de fortuna ou azar ou outros jogos em casino na RAEM a concessionária obriga-se a efectuar, na Região Administrativa Especial de Macau e no exterior, campanhas de publicidade e de “marketing” dos seus empreendimentos, nomeadamente dos seus casinos.

14. Ora, basta um cliente insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados pela recorrente para que facilmente a informação passe de cliente para cliente ou para o público em geral.

15. Provocando assim, um desvio não só dos actuais com nos potenciais clientes, para outras concessionárias de jogo na RAEM.

16. Pelo que a trabalhadora XXX com a sua atitude incorrecta para com o cliente, provocou um impacto negativo na recorrente, nomeadamente na sua imagem e reputação.

17. Provocando assim um dano.

18. Não é por acaso que o regulamento interno da SJM menciona claramente na sua cláusula 29.3, n.4 “se qualquer empregado for incorrecto para com o cliente, será imediatamente despedido sem necessidade de vários avisos prévios”.

-
19. Ou seja, qualquer atitude incorrecta para com os clientes por parte dos trabalhadores da “SJM”, afecta a imagem e reputação da recorrente, podendo mesmo vir a provocar um potencial desvio de clientes para outras concessionárias de jogo na RAEM, facto este que a recorrente pretende evitar.
 20. Estamos assim perante uma lesão grave de interesses da empresa.
 21. Pelo que e em face do acima exposto, a atitude da trabalhadora XXX trata-se de um facto grave que torna impossível a subsistência da relação de trabalho.
 22. Por outro lado, entendeu o Meritíssimo Juiz a quo que o empregador não se pode basear apenas na reclamação da cliente para concluir que a trabalhadora foi incorrecta e que o comportamento da mesma torna impossível a subsistência da relação de trabalho.
 23. Também aqui, e é com todo o respeito que o afirma, a Recorrente não pode concordar com a decisão proferida pelo Meritíssimo Juiz a quo, considerando que também aqui existiu erro na apreciação da prova produzida em julgamento. Senão vejamos:
 24. Foi dado com provado que em 7 de Janeiro de 2009, a trabalhadora XXX teve uma discussão com uma cliente, na casa de banho, devido ao mau entendimento causado por falhas na comunicação verbal.
 25. Apesar de a trabalhadora XXX ter dito que não entendia o idioma que a cliente falava, o certo é que tal é difícil de acreditar, porquanto a trabalhador em vez de chamar o seu supervisor ou outro colega de trabalho, optou por discutir com o cliente, e só se discute quando se sabe falar com o interlocutor ou seja, discutiu por sua vontade, tendo tal atitude sido compreendida no pior sentido pelo cliente e envergonhando todos os trabalhadores da “SJM”.
 26. Discussão essa, de tal modo violenta que a cliente teve de se deslocar ao Hospital Conde São Januário, conforme o depoimento da testemunha e o mencionado no parágrafo número dois do relatório do supervisor, constante dos autos (Cfr. Fls 24 dos autos).
 27. Ou seja, a cliente quando apresentou a reclamação ao supervisor estava muito irritada e bastante incomodada com o que tinha acontecido.
 28. Em face do exposto e perante estes factos notórios, dúvidas não se levantam que a discussão entre trabalhadora e a cliente, foi grave e provocou alteração do estado emocional da cliente.
 29. Pelo que, em face do acima exposto se demonstra que não foi apenas com base na reclamação da cliente que a Recorrente retirou as suas conclusões sobre o sucedido, foi sim com base em todas as circunstâncias factuais acima mencionadas que levou a entidade empregadora a concluir que a trabalhadora tinha sido bastante incorrecta para com a cliente e que se trata de um facto grave que torna impossível a subsistência da relação de trabalho.
 30. Por outro lado, fundamenta ainda o Meritíssimo Juiz a quo que foi a primeira vez que a trabalhadora XXX procedeu incorrectamente para com clientes e que não há evidência de que o comportamento da trabalhadora foi tão grave que impossibilita a substência da relação de trabalho.
 31. Também aqui, e é com todo o respeito que o afirma, a Recorrente não pode concordar com a decisão proferida pelo Meritíssimo Juiz a quo, considerando que também aqui existiu erro na apreciação da prova produzida em julgamento. Senão vejamos:
 32. Menciona claramente no artigo 29.3, n 4 no Regulamento Interno da “SJM” que o trabalhador não pode ser incorrecto para com o cliente.
 33. Menciona também regulamento interno da SJM na sua cláusula 29.3, n.4 “se qualquer empregado for incorrecto para com o cliente, será imediatamente despedido sem necessidade de vários avisos prévios”. (Cfr. Fls 20 e 21 dos autos).
 34. A Trabalhadora ignorou por completo o estipulado no regulamento interno da SJM.

-
35. Ora, para cativar os clientes é regra basilar em qualquer empresa que os clientes devem ser tratados com respeito e urbanidade.
36. E no presente caso, trata-se de uma concessionária do jogos de fortuna ou azar ou outros Jogos em casino na Região Administrativa Especial de Macau.
37. A qual deve ter um dever acrescido na defesa da imagem e reputação, não só da concessionária propriamente dita, mas também da RAEM, perante qualquer cliente.
38. Assim como e conforme o estipulado no contrato de concessão para a exploração de jogos de fortuna ou azar ou outros jogos em casino na RAEM, a concessionária obriga-se a manter uma gestão moderna, eficiente e de alta qualidade, de acordo com elevados padrões de qualidade internacional.
39. Também conforme a cláusula 93º do contrato de concessão para a exploração de jogos de fortuna ou azar ou outros jogos em casino na RAEM, a concessionária obriga-se a criar e a manter à disposição dos frequentadores dos casinos e demais zonas de jogos um livro de reclamações e a remeter ao Governo, no prazo de quarenta e oito horas, cópia das reclamações inscritas no livro de reclamações, acompanhada de relatório da concessionária relativo às mesmas.
40. Ora a atitude da trabalhadora, afectou a imagem e reputação da recorrente, tendo como consequência uma lesão grave de interesses da empresa.
41. A atitude da trabalhadora XXX trata-se de um facto grave que torna impossível a subsistência da relação de trabalho.
42. Pelo que não restou alternativa à recorrente se não despedir a trabalhadora XXX, a qual foi despedida com justa causa.
43. Por outro lado, considera ainda o Meritíssimo Juiz a quo de que apenas com vários avisos prévios e continuação de desrespeito das obrigações por parte do trabalhador é que estamos perante justa causa para despedimento.
44. Também aqui, e é com todo o respeito que o afirma, a Recorrente não pode concordar com a decisão proferida pelo Meritíssimo Juiz a quo, considerando que também aqui existiu erro na apreciação da prova produzida em julgamento. Senão vejamos:
45. Qual seria a concessionária, com a reputação da Sociedade de Jogos de Macau, “SJM” que iria tolerar a continuidade de um trabalhador que praticou tais actos incorrectos para com o cliente.
46. Seria um autêntico suicídio comercial e um verdadeiro desrespeito das condições impostas a uma concessionária de um serviço público.
47. Ora a trabalhadora com a sua atitude incorrecta para com o cliente criou uma má imagem da concessionária “SJM”, já para não falar no enorme prejuízo que isso poderá acarretar.
48. Será que a entidade patronal teria que, em face do ocorrido, voltar a sujeitar-se às consequências provocadas pela incorrecção para com clientes por parte da trabalhadora XXX?
49. Ou seja, houve um motivo tão forte que abalou de forma irremediável e definitiva a confiança que existia e era exigida na relação laboral.
50. Sendo a Sociedade de Jogos de Macau, S.A. uma empresa concessionária de um serviço público e com grande relevância social, a gestão da disciplina no trabalho é de extrema relevância, por se tratar de uma concessionária para a exploração de jogos de fortuna ou azar ou outros jogos em casino.
51. Porquanto qualquer facto que redunde em desprestígio da concessionária é como se fosse a própria RAEM, entidade que detém a exclusividade da tal serviço público, a visada por tal quebra de desprestígio.

檢察院對上訴作出了答覆，並提出下列理據（結論部分）：

1. 原審法官在認定解僱之理由並非合理理由時所提出的依據中，認為上訴人沒有真正對有關投訴作徹底調查，並非指上訴人完全沒有作出調查，並非否定上訴人會對事情作出了解，只是在聽取證人陳述後，認為調查並不徹底。
2. 即使卷宗內存有簡單的調查報告，亦不構成刑訴法第 400 條第 2 款 c) 項所述之“審查證據方面明顯有錯誤”。

52. Pelo que o cumprimento das normas estabelecidas no Regulamento Interno da “SJM” é imperativo e o seu desrespeito implica uma infracção disciplinar grave na qual resulta o despedimento do trabalhador infractor.

53. Veja-se por analogia com Regime Disciplinar do Estatuto Pessoal do Regime Jurídico da Função Pública de Macau, no qual se encontra estipulado no artigo 279º, que um dos deveres dos funcionários é o de, entre outros, o dever de correcção, que consiste em tratar com respeito e urbanidade os utentes dos serviços públicos.

54. O qual pune como infracção disciplinar, nos termos do respectivo artigo 281º, o facto culposo praticado pelo funcionário ou agente, com violação de alguns deveres gerais ou especiais a que está vinculado, como é exemplo precisamente o dever de correcção.

55. Ora, a atitude da trabalhadora XXX trata-se de um facto grave que torna impossível a subsistência da relação de trabalho.

56. Provocando uma lesão grave de interesses da empresa.

57. Pelo que, não restou outra alternativa à recorrente se não despedir a trabalhadora XXX, a qual foi despedida com justa causa.

58. Neste sentido, foi a trabalhadora XXX, que com o seu comportamento não só violou as regras que obrigam os trabalhadores e se encontram estatuídas nos artigos 11, alíneas 1), 3), 4), 9) da Lei 7/2008, assim como violou o estatuído no Regulamento Interno da Sociedade de Jogos de Macau, S.A. cláusula 29.3 número 4, não restando outra alternativa à recorrente senão o seu despedimento, o qual foi com justa causa e nos termos do disposto nos artigos 68, número 2 e 69, número 2, alínea 9) da Lei 7/2008.

59. Tendo por isso, a douta sentença recorrida violado o disposto nos artigos 11º, n. 1, alíneas 1), 3), 4), 9), 68º número 2 e 69º número 2, alínea 9) e 69º número 4 da lei 7/2008, devendo a mesma ser revogada quanto à condenação da Recorrente em multa e na indemnização a pagar à trabalhadora XXX no âmbito do artigo 69º número 4 da lei 7/2008 e substituída por douta decisão que absolva a recorrente.

60. Destarte, e sempre com o mui douto arbítrio de V. Exas, a Recorrente desde já requer, caso venha a ser mantida a sentença proferida pelo Tribunal “a quo” - o que só concede por mera hipótese académica - que lhe sejam arbitradas as multas em valor mínimo.

Nestes termos, e nos mais de Direito, entende a Recorrente que deve o presente recurso ser totalmente procedente, revogando-se a douta decisão recorrida em conformidade com a matéria colocada em crise neste recurso pois assim será feita a costumada JUSTIÇA.

3. 本案之主要爭議是是否存在合理解僱。
4. 合理解僱之認定要求客觀性，不能以主觀認定。
5. 一次對客人不禮貌之行為即使存在，亦不能被視為其嚴重性可以導致勞動關係的不能繼續，甚至“嚴重損害企業的利益”。
6. 法律規定的嚴重性，是指行為之嚴重性可導致勞動關係的不能繼續，即員工被勸告及警告後仍作出相同之行為，使雙方之關係不能繼續。
7. 解僱是最嚴厲的處罰，必須在作為最後手段般使用，當存在其他有效紀律處分的情況下均不應作出解僱處分。

最後，檢察院認為上訴人提出的請求因理據不足，應予駁回。並請求中級法院法官閣下作出公正裁決！

案件卷宗移送本院後，駐本院的檢察院代表作出檢閱及提交法律意見，經分析案件的具體情況，同意檢察院司法官在其對上訴理由陳述的答覆中提出的觀點和論據，認為上訴人澳門博彩股份有限公司提出的上訴理由不能成立。

本院接受上訴人提起的上訴後，組成合議庭，對上訴進行審理，各助審法官檢閱了卷宗，並作出了評議及表決。

二、事實部分

原審法院經庭審後確認了以下的事實：

- 員工 XXX 於 1994 年 8 月 11 日入職上述公司，職位為廁役，並於 2009 年 2 月 28 日離職，其最後工資為每月底薪澳門幣 \$3,900 圓及固定茶資港幣 \$3,300 圓。
- 員工於 1994 年 8 月 11 日入職澳門旅遊娛樂有限公司，並於 2002 年 7 月 1 日轉入澳門博彩股份有限公司工作，工作年資亦直接轉移至澳門博彩股份有限公司繼續累積。
- 2009 年 1 月 7 日，員工 XXX 在工作期間於廁所內與一名女賭客因言語不通而引起誤會，發生爭吵。
- 員工於 2009 年 2 月 27 日被僱主以待客無禮，引致客人不滿而作出投訴，及嚴重違反紀律為合理理由而解僱。
- 員工 XXX 過往從未因工作態度欠佳及不禮貌對待客人而收到僱主關於其工作時的服務質素不佳的口頭警告或書面警告。

三、法律部分

上訴人提出了原審法院沒有全面考慮卷宗內的調查報告，違反《刑事訴訟法典》第 400 條第 2 款 c) 項的規定，存在審查證據方面有明顯錯誤。

根據《刑事訴訟法典》第 400 條第 2 款 c) 項規定，上訴亦得以審查

證據方面明顯有錯誤為依據，只要有關瑕疵係單純出自案卷所載的資料，或出自該等資料結合一般經驗法則者。

正如一貫的司法見解的立場，所謂的審查證據中的明顯錯誤是指已認定的事實互不相容，也就是說，已認定的或未認定的事實與實際上已被證實的事實不符，或者從一個被認定的事實中得出在邏輯上不可接受的結論。錯誤還指違反限定證據的價值的規則，或職業準則。錯誤必須是顯而易見的，明顯到一般留意的人也不可能不發現。²

根據上訴人提出的問題，我們認為不是原審法院審理證據上的問題，而是根據所證實的事實能不能認定上訴人確實具有合理的理由無條件地解僱其僱員。這純粹是一個對事實地解釋以及作出法律適用的問題。

第 7/2008 號法律第 11 條規定了僱員的義務：

“ 一、僱員須：

(一) 尊重並有禮地對待僱主、上級、同事及與所屬企業有聯繫的其他人士；

(二) 勤謹及守時；

(三) 熱心及努力地工作；

(四) 在工作的執行及紀律方面服從僱主，但僱主的命令及指示與僱員本身的權利及保障有抵觸者除外；

² 在眾多的判決中，參見終審法院於 2001 年 3 月 16 日，在第 16/2000 號刑事上訴案判決。

(五) 忠於僱主，尤其不得以本人或他人名義與僱主競爭作業，亦不得將與企業的組織、生產方法或業務有關的資料外洩；

(六) 保存及良好使用僱主所交託的與其工作有關的財產；

(七) 配合旨在改善企業生產效率的一切行為；

(八) 在工作衛生與安全方面，以適當方式與僱主合作；

(九) 遵守由規範勞動關係的規定所衍生的其他義務。

二、上款(四)項所指的服從義務，包括服從由僱主直接作出的命令及指示，以及由僱員的上級在僱主賦予職權的範圍內所作出的命令及指示。”

第六十九條規定了僱主以合理理由解除合同的情況：

“ 一、如僱主以合理理由解除合同，須在知悉有關事實之日起計三十日內以書面方式將終止勞動關係的決定通知有關僱員，並須對歸責於僱員的事實作出簡述。

二、下列情況尤其構成僱主解除合同的合理理由：

(一) 無正當理由而不服從上級的命令；

(二) 重複漠視對所執行的職務或其工作崗位的固有義務的履行；

(三) 在沒有批准下，經常遲到、早退或於工作時間內擅離職守；

(四) 對企業直接造成嚴重損失的未經合理解釋的缺勤；或不論有否造成任何損失的不合理缺勤每年超過連續三日或間斷五日；

(五) 就缺勤的解釋作虛假聲明；

- (六) 僱員蓄意令本身的生產能力明顯下降；
- (七) 屢次挑起與企業其他僱員的衝突；
- (八) 在企業範圍內，對僱主、上級或企業的其他僱員使用暴力、作出侮辱或法律予以處罰的其他傷害行為；
- (九) 嚴重損害企業的利益；
- (十) 因過錯而違反在工作上的衛生及安全規定。

三、屬僱主有合理理由解除合同的的情況，僱主無須支付任何補償性賠償。

四、在無第一款規定的書面通知或所引用的理由缺乏根據的情況下，終止勞動關係的理由被視為不合理，而僱員則有權收取下條規定的賠償的兩倍金額。

在本案中，上訴人以其僱員“待客無禮，引致客人不滿而作出投訴，及嚴重違反紀律”為合理理由而將之解僱。在上訴的陳述中，上訴人力陳其合理解僱的理由是其僱員“嚴重損害企業的利益”。

誠然，第 7/2008 號法律的第六十八條規定了“無論是否有合理理由，僱主或僱員均可主動提出解除勞動合同”，而“任何導致不可能維持勞動關係的嚴重事實或情況，一般均構成解除勞動合同的合理理由”，既然上訴人提出了解僱的合理理由，那麼我們就得看看其解僱是否在合理的理由之上進行的。

中級法院的司法見解也曾經這樣解釋“有合理理由的解僱”：“有合理理由的解僱是以相關事實或情況的‘嚴重性’作為首要條件，祇能夠

發生於那些十分嚴重並且其嚴重性導致勞動關係無法繼續維持下去的情況”。³

有關僱員 XXX 自 1994 年 8 月開始在澳門旅遊娛樂有限公司工作，並於 2002 年 7 月 1 日轉入上訴人公司工作，工作年資亦直接轉移至上訴人公司繼續積累。原審法院認定的事實顯示，有關員工與上訴人公司的勞動關係已存續多年，期間從未因工作態度欠佳及不禮貌對待客人而收到僱主關於其工作時的服務質素不佳的口頭警告或書面警告，案卷中亦沒有任何資料顯示有關員工曾因工作中的任何問題被客人投訴。被解僱前的職位為廁役，他在工作期間於廁所內與一名女賭客因言語不通而引起誤會，發生爭吵。

毫無疑問，上訴人在其上訴理由闡述中所提出的對企業利益的損害僅為一般的抽象意義上的損害，上訴人未能證明有關員工的行為令其遭受任何具體的損失或嚴重影響其聲譽。

根據原審法院認定的事實，一方面，對於一個因誤會而引起的爭吵，員工的行為即使有過錯，亦未達到可以解僱如此嚴重的程度。另外一個方面，一個職位為廁役的僱員，即使行為有不妥的地方，也不至於達到嚴重損害企業利益而無法維持勞動關係的程度。也就是說，很明顯，在本案的具體情況根本不存在基於僱員的行為而引致無法繼續維持勞動關係的程度。也就是說，這並不構成合理解僱的前提，因此，僱主作出的解僱是不合理的。

正如檢察院助理檢察長在其意見書中所述：“考慮到有關勞動關係已維持相當長的一段時間，而相關員工與客人爭吵僅屬偶發的單一事

³ 參見 2003 年 9 月 25 日第 172/2003 號刑事上訴案。

件，並且未造成嚴重後果，我們不能得出員工的行為十分嚴重並且導致原有的勞動關係無法繼續維持下去的結論”。

再者，上訴人以其《員工手冊》第 29 條 29.3 第四款的規定作為可以支持其解僱的合理理由。

根據上訴人公司《員工手冊》第 29 條的規定，上訴人公司設有紀律委員會，有權對違反紀律或工作出錯的僱員“酌情處分，目的在提醒員工以後多加留意及改善，認真工作和加強遵守紀律的意識，避免再次犯錯”。紀律處罰的方式則視犯錯事件的嚴重性分為口頭告誡、書面警告、嚴重警告及解僱。

員工手冊第 29 條 29.3 還將員工的過失分為兩大類別，第一類別為工作、紀律、服務質素的犯錯，當中包括員工待客無禮、服務質素不佳的行為（第四款）。

雖然第四款表明“因為每一次的犯規事件之嚴重性不同，犯錯情節有輕重之分”，故此上述四種處罰方式沒有“必然漸次遞進的關係，即倘若任何一次第一類犯錯所涉之情況嚴重，則可能即予嚴重警告，甚至解僱處分”，但也同時明確對上述犯錯類別“將會參考犯錯者過往犯錯次數及個別事件的嚴重性而判定處罰方式，初犯的處分相對較輕，屢犯則處分將會較嚴重”。

由此可知，雖然對犯有嚴重過失的員工不排除立即採取嚴重警告甚至解僱處分的可能性，但原則上亦會根據犯錯員工的過往表現以及個別事件的嚴重性來判定處罰的方式。

如前所述，本案涉及的事件，姑且不論其因誤解而起，僅為員工的

首次犯錯，其過錯並不嚴重，況且其在為澳門旅遊娛樂有限公司以及上訴人公司工作的十多年時間內從未因工作態度欠佳或待客無禮而被投訴，因此，根據員工手冊不應即時解除其勞動合同，採取其他處罰方式（甚至是較為嚴厲的嚴重警告）已可達到員工手冊第 29 條 29.1 所規定的提醒員工多加留意及改善並避免再次犯錯的目的。

考慮到案件的具體情況、相關的法律規定以及上訴人公司內部章程的有關規定，並以“職業穩定及保障原則”為依歸，本案中員工的行為並不構成上訴人解除勞動關係的合理理由，因此上訴人應付法定的賠償責任。

因此，上訴人的上訴理由明顯不成立，予以駁回。

四、判決

綜上所述，本院合議庭一致裁定上訴人的上訴理由明顯不成立，予以駁回。

判處上訴人繳付 6 個計算單位之司法費以及上訴的訴訟費用。

根據《刑事訴訟法典》第 410 條第 4 款所規定，上訴人須繳付 6 個計算單位的懲罰性金額。

澳門特別行政區，2013 年 10 月 31 日

蔡武彬

司徒民正

陳廣勝