

本會公佈新修訂之 手機零售業行業守則

本會因應手機零售業市場的發展與變化，於早前展開修繕“手機零售業行業守則”的工作，經研究及諮詢後重新公佈。修訂後的“手機零售業行業守則”能讓消費者更清楚地知悉手機貨源、退換條件，以及所享有的售後服務，以保障消費者的合理權益。 😊

😊 新公佈的“行業守則”提高了手機零售市場資訊的透明度，讓消費者能作出合適的選擇，包括要求經營手機零售的“誠信店”必須以澳門元清晰標示商品之價格，同時，如品牌商有特定之條款或已於澳門設有維修站，須將有關資訊標示在商號當眼處或單據內，而“誠信店”更須將手機屬於“澳門行貨”或“香港行貨”，以及售後服務等與商品有關的資訊羅列在單據內讓消費者知悉。

😊 修訂後的“手機零售業行業守則”仍繼續保障消費者在“誠信店”購買的手機如出現材料或工藝上的瑕疵時，除品牌商有另行明文規定外，“誠信店”須為消費者提供七天內更換同款同型號商品的服務，而不涉及人為因素的手機故障或損毀，可獲一年免費保養期，同時，維修時間不得多於45個工作天，如手機須要寄往本澳以外地區維修，保養期內運費全免及不限次數，以體現“誠信店”能夠為消費者提供優質服務的特點。

本會要求經營手機零售的“誠信店”必須恪守“行業守則”內的各項規定，以維護“誠信店”優質標誌計劃以客為尊的精神。“誠信店”如不遵守“行業守則”內的規定，將不獲發年度“誠信店”🏆優質標誌。

本會已於接待處擺放了新公佈的“手機零售業行業守則”的中、葡、英版本單張，供公眾免費索取，同時，單張的電子版亦已上載到本會網頁供各界瀏覽。本會歡迎“誠信店”計劃以外的商號使用各“行業守則”，讓消費者獲得更全面的保障。 🍊🍊🍊 BY

手機零售業行業守則

Código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis



商品資訊

1. 以澳門元清晰標示商品/服務之價格；
2. 以清楚、準確和適當的方式向消費者說明商品資訊；
3. 如品牌商有特定之條款或該品牌商已於澳門設有指定維修站時，商號須將該等條款/資訊清晰展示於營業場所內當眼位置或註明於單據內，讓消費者知悉；
4. 確保消費者知悉以下商品資訊，並必須清晰註明於單據內；
 - i. 商品之原定銷售地，如“澳門行貨”/“香港行貨”等；
 - ii. 商品的保養條款、售後服務及細則。

售後服務

5. 如發現商品有材料上或工藝上的瑕疵，消費者可於購買日起計，七天內更換同款同型號商品（品牌商另有明文規定除外）；
6. 所有商品得享有免費保養一年（*人為損毀除外）；
7. 所有配件得享有免費保養三個月（*人為損毀除外）；
8. 如該商品之品牌商在澳門沒有維修站，維修服務需時應不多於45個工作日；
9. 提供維修/保養服務時，應向消費者開立清晰交付憑證，並列明維修項目及接收日期；
10. 保養期內，維修保養服務之寄運費用全免，次數不限。

其他

11. 重視商品品質及安全性；
12. 支持環保；
13. 商號應提供符合消費者要求之商品。

* 人為損毀包括保養封條已損毀、商品曾受到未經授權的修理、商品曾受食物或液體濺灑、商品有明顯的損毀或爆裂狀況或使用非品牌商認可的手機軟件。

Informações referentes a produtos

1. O preço dos produtos ou serviços deve ser indicado, de forma clara, em patacas;
2. Deve-se prestar informações de produtos ao consumidor de forma clara, precisa e adequada;
3. No caso de as marcas definirem cláusulas específicas ou disporem de centro de reparação autorizado por elas em Macau, os estabelecimentos comerciais devem afixar as cláusulas ou informações referidas num local visível das suas instalações ou listá-las no comprovativo de aquisição, para que os consumidores tomem conhecimento das mesmas;
4. Deve-se assegurar que os consumidores tomem conhecimento das seguintes informações referentes a produtos, que também devem ser claramente listadas no comprovativo de aquisição:
 - i. Região-alvo de venda de produtos, como por exemplo: “Produto licenciado para venda em Macau/Produto licenciado para venda em Hong Kong”;
 - ii. Cláusulas referentes à manutenção, serviços pós-venda e regulamento relacionado.

Serviços pós-venda

5. No caso de verificar a existência de defeito material ou artesanal do produto, o consumidor pode requerer a substituição por outro produto do mesmo modelo no prazo de sete dias, contados a partir do dia de aquisição (salvo disposições previamente definidas pela marca);
6. Todos os produtos gozam de um ano de garantia (*excluindo danos causados por acção humana);
7. Todos os acessórios gozam de três meses de garantia (*excluindo danos causados por acção humana);
8. O serviço de reparação deve-se concluir no prazo de quarenta e cinco dias, se em Macau não houver centro de reparação autorizado pela marca do produto em questão;
9. Deve-se emitir ao consumidor, na prestação dos serviços de reparação/manutenção, um título comprovativo de recepção do qual constem os itens de reparação e a data de recepção;
10. Dentro do prazo de garantia, não cabe aos consumidores suportar as despesas de envio de produto à reparação ou manutenção e o número de envios é ilimitado.

Outros

11. Deve-se valorizar a qualidade e a segurança de produtos;
12. Deve-se dar apoio à protecção ambiental;
13. Os estabelecimentos comerciais devem prestar produtos que estejam correspondentes ao pedido dos consumidores.

* Considera-se danos causados por força humana as seguintes situações: O selo de garantia foi estragado; O produto foi reparado pelo técnico não autorizado; O produto foi manchado por comida ou líquido; O produto encontra-se aparentemente estragado ou quebrado; Foi instalada no produto aplicação informática não reconhecida pela marca.