

本會與餐飲業界交流 探討完善價目表內訊息

Conselho de Consumidores reúne-se com o sector de restauração para discutir o aperfeiçoamento da divulgação de informações do preçário



本會早前聯同旅遊局、民政總署約見本澳餐飲業界的商會，就提升本澳飲食業服務質素，尤其在加強食品及服務價目表訊息的透明度上進行交流，商會認同相關部門提出的建議，並將通報其屬下會員恪守現行法例，保障食客的消費權益。

餐飲除了是本澳居民目前的主要民生消費項目外，同時是本澳對外推展旅遊業重要的元素之一，為此，本會非常關注餐飲業的服務質素能否符合消費者的訴求。早前本會、旅遊局及民政總署在與澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會會晤中，就本澳飲食業的運作與服務質素進行交流。

本會指出，餐廳食肆的食品及服務價目表清晰與否直接影響消費者的選擇及對該飲食場所的印象，業界須因應消費者維權意識的日漸提升，注意價目表的準確性，如有調整食品及服務的價格應及時向發牌部門作出更新，特別對可能不熟悉本澳餐飲業運作的旅客，包括如設有最低消費、節假日服務費等，服務人員都應主動向消費者說明，保障與尊重消費者的資訊權，以免因一時誤會或食肆的疏忽，而影響到本澳餐飲業的形象。

旅遊局及民政總署代表在會上亦要求業界務必遵守第16/96/M號法令的規定，在調整各類收費前要及時向發牌部門作出通報。

澳門餐飲業聯合商會及澳門中小型餐飲業商會均認為，現時消費者對餐飲業的服務要求不斷提高，認同各部門的建議，並會督促其屬下會員要加強保障消費者維權的意識，期望與相關部門加強溝通及合作，共同做好保護消費者的工作。

為配合特區政府推動餐飲業成為本澳其中一個旅遊政策的品牌，本會在2016年已為“誠信店”的餐飲服務業制定行業守則，當中包括要求“誠信店”要明碼實價，進一步保障消費者在餐飲消費活動時的訊息權與選擇權，並恆常為餐飲業的“誠信店”舉辦講座，以提高業界質素，本會亦歡迎兩個商會發動會員參加。



O CC, juntamente com a Direcção dos Serviços de Turismo (DST) e o Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais (IACM), reuniu-se com as associações comerciais do sector de restauração com vista a realizar uma discussão sobre o aperfeiçoamento da qualidade do sector de restauração, sobretudo, o aumento da transparência das informações relativas aos seus serviços e preçário. As associações concordaram com os assuntos abordados e irão apelar aos seus associados para o cumprimento rigoroso da lei no sentido de proteger os direitos e interesses dos consumidores.

Os estabelecimentos de restauração fazem parte da vida quotidiana dos cidadãos de Macau, ao paralelo que são um dos elementos importantes para a promoção do sector de turismo ao exterior de Macau. Deste modo, o CC presta atenção particular à questão de se os serviços de restauração estão de acordo com as necessidades dos consumidores. O CC, portanto, reuniu-se com a DST, o IACM, a União das Associações dos Proprietários de Estabelecimentos de Restauração e Bebidas de Macau e a Associação das Pequenas e Médias Empresas de Restauração de Macau para fazer um intercâmbio sobre a operação do sector de turismo e a qualidade dos serviços prestados.

O CC assinala que a clareza do preçário é um factor que determina directamente a impressão dos consumidores sobre os estabelecimentos de restauração. O sector deve assegurar a precisão do preçário, noemadamente notificar a entidade licenciadora da actualização do preçário e informar os consumidores, sobretudo os turistas que não conhecem bem o funcionamento do sector de restauração de Macau, do consumo mínimo e taxas extra a cobrar durante os feriados, com vista a garantir o direito do consumidor à informação e evitar afectar a imagem do sector por causa do mau entendimento ou descuido por parte do estabelecimento.

Os representantes da DST e do IACM solicitaram ainda ao sector que cumpra com todo o rigor o disposto no Decreto-Lei n.º 16/96/M e comunique atempadamente à entidade licenciadora a tabela de preços em caso de alteração.

As associações comerciais supracitadas consideram que os consumidores ficam cada vez mais exigentes sobre os serviços de restauração, pelo que concordaram com as sugestões dos serviços públicos e irão apelar aos seus associados para aumentar a consciência pela protecção dos direitos e interesses do consumidor, com expectativa de contribuir para a defesa do consumidor através de reforçar a cooperação com os serviços públicos.

Em conjugação da política do Governo da RAEM de promover o sector de restauração como uma marca de turismo, o CC estabeleceu, em 2016, um código de práticas para o sector de restauração, solicitando às Lojas Certificadas para fixar preços de forma clara, com vista a proteger, de forma mais aprofundada, o direito do consumidor à informação e à opção na restauração. Além disso, o CC realiza periodicamente palestras para as Lojas Certificadas do sector de restauração com intuito de aperfeiçoar a sua qualidade, considerando boa ideia que as associações supramencionadas encorajam a participação dos seus membros nas palestras.

