

“網上誠信店”計劃簡介

Introdução ao Projecto do “símbolo de qualidade de Loja Certificada online”



網上購物(簡稱“網購”)是現時流行的消費交易模式,本會為保障消費者網購的消費權益,2018年起延伸“誠信店”計劃的監管對象至“網上誠信店”,以擴大本澳消費維權的保障。現階段凡已具“誠信店”資格及同時經營網購業務的商號,經審查符合資格後將獲發“網上誠信店”標誌。

“網上誠信店”交易平台須有足夠保安措施


“網上誠信店”計劃的入門條件包括商號的網購業務必需包括在澳門地區的實體店、已設立獨立且能識別其商號的網站或手機應用程式,以及具備清晰及完善支付機制等基本條件。商號有責任保障交易過程的安全性以至消費者個人資料的私隱,為此,商號必需保證其交易平台有足夠的保安措施。

百份百解決與消費者發生的爭議

“網上誠信店”的商號已預先承諾接受消費者提出仲裁等方式,能夠百份百解決與消費者發生的爭議。而“網上誠信店”還需通過觀察期,以確保計劃的有效性,本會將監督“網上誠信店”能夠做到實至名歸,以發揮預先維權的效力。

計劃將循序漸進開展

“網上誠信店”計劃目前接受同時經營網購業務的實體“誠信店”提出申請,而本會將會透過各種措施協助“誠信店”商號發展網購業務,此舉,既可擴展本澳消費維權措施,增加消費者對線下線上“誠信店”的消費信心,亦有利促進本澳中小微企開拓網上零售業務,趕上當前全球消費交易模式的發展。

本會期望“網上誠信店”計劃隨着新《消保法》的頒佈,未來會更有條件將獨立經營網購業務的商號都納入到該計劃中,以利作出監管,進一步提高居民以至在外地的消費者對本澳網購的消費信心。 

Hoje em dia, as compras online são um novo modelo de consumo muito popularizado. Deste modo, a fim de salvaguardar os direitos e interesses do consumidor nas compras online, em 2018, o CC alargou o âmbito de implementação do sistema de Lojas Certificadas para as “Lojas Certificadas online”. Agora os estabelecimentos comerciais que tenham o símbolo de qualidade de Loja Certificada e prestem o serviço de compras online podem obter o “símbolo de qualidade de Loja Certificada online” após ser aprovados e qualificados pelo CC.

Lojas Certificadas online são exigidos a tomar medidas de segurança para a plataforma de transacção

Para ser uma Loja Certificada online, os estabelecimentos comerciais devem reunir as seguintes condições básicas: Explorar negócios online e ter instalações físicas na RAEM; ter criado uma página electrónica ou aplicação informática independente que permita a sua identificação; dispor de um mecanismo de pagamento seguro. Tendo em conta que cabe aos estabelecimentos comerciais garantir a a segurança da transacção e dos dados pessoais dos consumidores durante a transacção, são exigidos a tomar medidas de segurança suficientes para a sua plataforma de pagamento online.

Compromisso de resolver litígios de consumo

As Lojas Certificadas online cumprem o compromisso de cooperar na resolução de litígios de consumo, incluindo a participação voluntária na arbitragem a pedido do consumidor. As Lojas Certificadas online ainda se sujeitam a um período de observação com vista a assegurar a implementação eficaz do projecto do “símbolo de qualidade de Loja Certificada online”.

Projecto desenvolve-se de forma gradual e ordenada

Actualmente é admitido o requerimento para a adesão ao projecto do “símbolo de qualidade de Loja Certificada online” apresentado pelas Lojas Certificadas que tenham instalações físicas e prestem simultaneamente o serviço de compras online. O CC irá ajudar as Lojas Certificadas, sobretudo as micro, pequenas e médias empresas a explorarem os negócios online através de várias medidas, para que estejam a par com a evolução dos modelos de consumo em todo o mundo, bem como no sentido de intensificar as medidas relativas à defesa do consumidor e aumentar a confiança dos consumidores em fazer compras nas lojas físicas e virtuais em Macau.

O CC espera que, no futuro, promulgação da nova lei de defesa do consumidor proporcione mais condições favoráveis para a optimização do referido projecto, nomeadamente para que sejam incluídas no âmbito de fiscalização do projecto as lojas que só prestem serviço de compras online, com vista a aumentar a confiança dos cidadãos e consumidores do Exterior nas compras online em Macau. 