



申請成為“加盟商號” 手續便利

PASSOS SIMPLES PARA REQUERER A ADESÃO AO SISTEMA DE “LOJAS ADERENTES”

本會配合消費爭議仲裁制度，設立“加盟商號”及“誠信店”優質標誌計劃，以鼓勵零售商號良心經營並主動解決消費爭議。

凡於本澳經營，承諾一旦遇到消費爭議而無法自行解決時，交由消費爭議仲裁中心處理之零售商號，便可申請成為“加盟商號”。在成為“加盟商號”一年內守法經營，且達到優質水平之商號，將獲得“誠信店”優質標誌，以彰顯其誠信經營。現時，本澳已經有接近一千五百間“加盟商號”，其中近一千間更獲得“誠信店”資格。

本會致力提升本澳商號質素，使澳門有更優質的消費環境。為吸引更多零售商號加入“加盟商號”大家庭，本會提供文件預先審查服務，零售商號可透過傳真、電郵及網上申請等方式預先將申請文件傳至本會，以利完成相關手續。

由於“加盟商號”日後有可能涉及仲裁程序，故本會在文件審查方面相當嚴謹，以確保仲裁的有效性。如遇到疑難，可透過本會網頁、電郵、傳真、電話或親臨方式向本會查詢。

為使“誠信店”商號質素得以提升，“誠信店”須遵守一系列經營準則。對於文件完備之申請，本會於十個工作天內完成整個審批程序（包括文件審查、實地巡查及網頁推介）。為保障消費者合法權益，確保消費者遇到消費爭議時得到應有權利，本會嚴格審查每一份申請文件。另外，本會亦會派出評審人員到現場巡察，給予專業指導及建議，使商號質素得以提升，並會於網頁上分門別類向廣大消費者作出推介。 

Em articulação com o mecanismo de arbitragem de conflitos de consumo, o CC criou o sistema de “Lojas Aderentes” e o sistema de símbolo de qualidade de “Loja Certificada”, com vista a incentivar os estabelecimentos comerciais a fazer negócios com práticas comerciais leais e coordenar activamente na resolução de litígios de consumo.

Podem requerer a adesão ao sistema de “Lojas Aderentes” os estabelecimentos comerciais que explorem actividades em Macau e se comprometam a submeter litígios de consumo não resolvidos ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Os estabelecimentos comerciais terão a oportunidade de obter ainda o símbolo de qualidade de “Loja Certificada”, quando tiverem cumprido a lei e prestado serviços de qualidade dentro de um ano após se tornarem “Lojas Aderentes”. Actualmente, existem cerca de 1500 “Lojas Aderentes”, das quais cerca de mil são simultaneamente “Lojas Certificadas”.

O CC dedica-se sempre à criação de um ambiente de consumo excelente em Macau através da melhoria da qualidade dos estabelecimentos comerciais locais. No sentido de estimular mais estabelecimentos a integrarem o sistema de “Lojas Aderentes”, o CC começou a prestar serviços de verificação prévia dos documentos, pelo que, os estabelecimentos comerciais podem apresentar previamente os documentos necessários para o requerimento de adesão junto do CC, através de fax, email ou internet, com vista a facilitar o cumprimento das formalidades inerentes.

Tendo em conta que as “Lojas Aderentes” podem ser envolvidas em processo arbitral, a verificação dos documentos submetidos no pedido de adesão tem de ser muito rigorosa com vista a assegurar a legalidade da arbitragem. Em caso de dúvidas, podem informar-se junto do CC por website, e-mail, fax, telefone ou deslocação pessoal.

As “Lojas Certificadas” são sujeitas a uma série dos requisitos na exploração de actividades no sentido de aperfeiçoar a sua qualidade. Caso sejam recebidos todos os documentos necessários, a aprovação do requerimento é concluída dentro de 10 dias úteis (incluindo a verificação dos documentos, a inspecção in-loco e a divulgação de informações no website). A fim de salvaguardar os direitos e interesses legítimos dos consumidores sobretudo no caso de se envolverem em litígio de consumo, o CC procede à verificação e aprovação rigorosa a cada requerimento, bem como envia os seus avaliadores para realizar a inspecção in-loco, prestar orientações e sugestões profissionais para a melhoria da qualidade dos estabelecimentos. Além disso, o CC também publica diversas informações na sua página electrónica para efeitos de divulgação. 