

CONSELHO DE CONSUMIDORES PUBLICA O NOVO CÓDIGO DE PRÁTICAS PARA O SECTOR DE COMÉRCIO A RETALHO DE TELEMÓVEIS

😊 Tendo em conta o desenvolvimento e a mudança do mercado do comércio a retalho de telemóveis e após os estudos e a consulta de opiniões, o CC procedeu à revisão e publicou o novo código de práticas para o sector de comércio a retalho de telemóveis. A versão revista do código de conduta permite que os consumidores tomem melhor conhecimento da origem dos telemóveis, das cláusulas de substituição e reembolso e dos serviços pós-venda.

O novo código de conduta aumentou a transparência das informações sobre o mercado do comércio a retalho de telemóveis, exigindo, nomeadamente, que as Lojas Certificadas fixem o preço dos produtos em patacas e de forma clara. Paralelamente, conforme o mesmo código de conduta, as Lojas Certificadas devem expor as informações respeitantes ao centro de reparação autorizado pelas respectivas marcas nas suas instalações e no recibo, bem como devem ainda listar no recibo as informações sobre o telemóvel vendido (se é “Produto licenciado para venda em Macau/Produto licenciado para venda em Hong Kong”) e os serviços pós-venda.

😊 O código de conduta novo continua a exigir que, excepto disposições definidas por determinadas marcas, as Lojas Certificadas garantem a substituição de telemóvel por um outro do mesmo modelo no prazo de sete dias contados a partir do dia de aquisição em caso de não se tratar de avaria ou danos causados por acção humana, bem como que forneçam um ano de garantia aos telemóveis vendidos. Além disso, o serviço de reparação deve-se concluir no prazo de quarenta e cinco dias. Dentro do prazo de garantia, não cabe aos consumidores suportar as despesas de envio de produto ao Exterior de Macau para efeitos de reparação ou manutenção e o número de envios é ilimitado.

O CC solicita às Lojas Certificadas do sector de comércio a retalho o cumprimento rigoroso do citado código de conduta, por forma a salvaguardar o princípio de “Clientes sempre na prioridade” preconizado no sistema de Lojas Certificadas. O incumprimento do código de conduta pode levar a que as Lojas Certificadas percam o símbolo de qualidade de Loja Certificada. 🚫

Os panfletos sobre o Código de Práticas para o Sector de Comércio a Retalho de Telemóveis, respectivamente nas versões chinesa, portuguesa e inglesa, já se encontram disponíveis no posto de atendimento do CC, bem como podem ser visualizados na sua página electrónica. As lojas não aderentes ao sistema de Lojas Certificadas também são encorajadas a cumprir o código de práticas do sector a que pretendem, de maneira a assegurar uma protecção mais plena aos consumidores. 👍👍👍 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.