

Versão revista do Código de práticas para farmácias e drogarias já foi implementada no fim de 2023



O Conselho de Consumidores (CC) divulga a nova revisão do Código de práticas para farmácias e drogarias, ao qual todas as Lojas Certificadas do respectivo sector devem obedecer com vista a fornecer ao consumidor bens e serviços de qualidade.

16 disposições para elevar a qualidade de serviços

O CC empenha-se constantemente em elaborar códigos de conduta para variados sectores integrantes do Projecto de reconhecimento de Loja Certificada, procedendo oportunamente à optimização dos códigos de práticas efectivos conforme a situação e o desenvolvimento do mercado de consumo e a evolução do tempo.

No sentido de melhorar a qualidade de serviços das Lojas Certificadas do sector de farmácias e drogarias, após ouvido o respectivo sector, o CC, junto com a Associação de Farmácias de Macau, divulga a nova revisão do “Código de Práticas para Farmácias e Drogarias”, que prevê um total de 16 disposições em relação ao ambiente de exploração de actividades e às políticas de venda e operação, a saber: fazer negócios à luz da lei e com honestidade; assegurar uma boa higiene e segurança nas instalações e no local de armazenamento de bens; garantir a origem e a qualidade de bens; comprometer a recolha de bens com defeitos provados ou suspeitos proporcionando um mecanismo de reembolso; apresentar o preço dos

bens de forma clara e precisa; listar simultaneamente o preço original do bem nas informações relativas à promoção para efeitos de comparação; prestar devido serviço de consulta ao consumidor; manter em sigilo o registo de compra e os dados pessoais do consumidor, etc. O Código de práticas já se encontra publicado na página electrónica do CC (<https://www.consumer.gov.mo>) para consulta do público.

Apelo aos sectores para aplicar os códigos de práticas

Actualmente, o CC dispõe dos códigos de práticas para 19 ramos do sector de venda a retalho e serviços, através dos quais incentiva as Lojas Certificadas a prestar melhores serviços pré e pós-venda com atitude excelente, de maneira a permitir que os consumidores tenham melhor experiência de consumo. O CC encoraja os estabelecimentos comerciais não integrantes do Projecto de reconhecimento de Loja Certificada a adoptar os códigos de práticas, com esperança de que estes ajudem a tornar o operador comercial mais ciente do cumprimento da lei e da autodisciplina, bem como da sua responsabilidade social de salvaguardar os direitos e interesses do consumidor, para além de aumentar a transparência do funcionamento do mercado, por forma a contribuir para criar um ambiente de consumo harmonioso e ordenado em articulação com a imagem de Macau enquanto cidade confiável e com boas condições para visitar.

Código de Práticas para Farmácias e Drogarias

O Conselho de Consumidores do Governo da Região Administrativa Especial de Macau, junto com a Associação de Farmácias de Macau, divulga o “Código de Práticas para Farmácias e Drogarias”, ao qual todas as Lojas Certificadas devem obedecer com vista a fornecer ao consumidor um ambiente de consumo confiável com produtos de qualidade.

Ambiente de exploração de actividades

1. Manter a limpeza e boa higiene do estabelecimento comercial, com iluminações suficientes e controlo de ventilação, temperatura e humidade, para que os bens sejam armazenados num ambiente adequado sem ser afectada a sua qualidade;
2. Manter desimpedida a zona de entrada e saída, livre de bens ou quaisquer obstáculos;
3. Exercer actividades conforme as exigências legais estipuladas pelos diplomas legais relativos às actividades farmacêuticas e às actividades farmacêuticas no âmbito da medicina tradicional chinesa;

Políticas de venda e operação

4. Escolher um fornecedor licenciado, legal e credível, de modo a garantir a qualidade de bens;
5. Não vender medicamentos e bens lesivos de direito, fora da validade, deteriorados, de segurança não garantida e sujeitos a registo mas ainda não registados;
6. Comprometer a recolha de bens com defeitos provados ou suspeitos, proporcionando ao consumidor um mecanismo de reembolso dos bens defeituosos sujeitos à recolha;
7. Distinguir claramente os bens para exposição dos vendidos a retalho, apresentando, de forma explícita, o preço em pataca dos bens não indicados para exposição;
8. Indicar claramente, quando houver, o plano de promoção e a sua duração, listando simultaneamente o preço original do respectivo bem para efeitos de comparação;
9. Prestar devido serviço de consulta (não incluindo o diagnóstico clínico) ao consumidor, como explicar a via de administração, a dose e as precauções sobre o bem (sobretudo os efeitos secundários/ as contra-indicações);
10. Se os medicamentos ou os bens não puderem ser armazenados a temperatura ambiente (sujeitos à conservação pelo frio), fornecê-los e avisar o consumidor de forma apropriada;
11. Não fazer promoções ao consumidor de forma perturbadora, coactiva, constrangedora e enganosa, que lhe possam implicar impacto indevido na tomada de decisão;
12. Disponibilizar ao consumidor alternativas de resolução ou mecanismo de reembolso aos bens encomendados quando não os conseguirem entregar no prazo combinado;
13. Atender todos os consumidores de forma justa e razoável;
14. Manter em sigilo o registo de compra e os dados pessoais do consumidor;
15. Apresentar o horário de funcionamento num local visível fora do estabelecimento;
16. Emitir, por iniciativa, título comprovativo de consumo ao consumidor.