

Regulamento para Lojas Aderentes

Lojas Aderentes

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Conselho de Consumidores foi estabelecido em 1998, tendo a sua criação como objectivo proteger os direitos e interesses dos consumidores. O Centro de Arbitragem implementa o “Sistema de Lojas Aderentes”, segundo o qual, as lojas que adiram ao sistema ficam sujeitas ao compromisso de submeter litígios de consumo à arbitragem no Centro de Arbitragem. (vide a Declaração de Concordância com a Submissão de Litígios à Arbitragem) (ou seja, no caso de surgir litígio entre o consumidor



e uma Loja Aderente e quando as partes não conseguirem chegar a acordo para a resolução do mesmo após a mediação do Conselho de Consumidores, a Loja Aderente concorda com o recurso ao mecanismo de conciliação e arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que é um serviço conveniente, justo e gratuito, por forma a procurar a resolução final do litígio.)

Fins e objectivos

Promove-se a resolução mais rápida e eficaz de litígios de consumo entre os consumidores e os estabelecimentos comerciais, de modo a proteger os direitos e interesses dos primeiros e melhorar a reputação dos últimos.

Condições de adesão

Qualquer estabelecimento de comércio a retalho que explore legalmente actividades em Macau e que concorde com a submissão de litígios ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (excluindo os profissionais liberais) pode apresentar o pedido de adesão, de carácter gratuito, junto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Documentos necessários para o requerimento

1. Original do “Pedido de adesão ao sistema de Lojas Aderentes” (*Pode ser descarregado no website deste Conselho.*)
2. Original da “Declaração de Concordância com a Submissão de Litígios à Arbitragem” (*Pode ser descarregada no website deste Conselho.*)
3. Cópia do documento de identificação do signatário com força jurídica (devidamente assinada)
4. Cópia da “Declaração de Início de Actividade/Alterações” (Contribuição Industrial M/1)
5. Cópia do “Conhecimento de Cobrança” (Contribuição industrial M/8)

Nota I: Se o signatário não for titular da licença de exploração do estabelecimento ou representante da pessoa colectiva do mesmo, deve apresentar ainda **o original da procuração ou o original da pública-forma do referido documento;**

Nota II: Se o estabelecimento explorar actividades não constantes nos documentos supracitados, deve apresentar também **o original da declaração de compatibilidade.** (*Pode ser descarregada no website deste Conselho.*).

Endereço

1. Av. Horta e Costa n.º 26, Edf. Clementina Ho, 4.º andar
2. Rua da Areia Preta n.º 52, Centro de Serviços da RAEM, 1.º piso
3. Website: <https://www.consumer.gov.mo/eform/shopapply.aspx>

Lojas Certificadas e Lojas Certificadas Online

Lojas Certificadas

A fim de incentivar as Lojas Aderentes a explorarem actividades com as práticas comerciais leais e confiáveis, em 2001 foi criado o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada. As Lojas Aderentes que não tenham tido registo negativo durante o ano, cumprado a lei e o código de práticas (se houver) e sido aprovadas na avaliação anual, poderão obter o símbolo de qualidade de Loja Certificada para o ano que segue.



Requisitos básicos

- Devem-se afixar nas instalações os símbolos emitidos por este Conselho;
- Deve-se indicar, de forma clara, em patacas, o preço de produtos/serviços;
- A taxa de câmbio, a oferta/desconto e as taxas adicionais adoptadas no pagamento devem ser idênticas às indicadas;
- As informações divulgacionais devem ser reais e as formas de pagamento expostas devem ser correspondentes às que sejam realmente adoptadas;
- Devem-se indicar as informações básicas dos produtos postos para venda;
- As informações de produtos fornecidas devem ser correctas;
- Deve-se criar um mecanismo de tratamento de produtos defeituosos, não se podendo definir cláusula de exclusão de responsabilidade;
- Deve-se disponibilizar a emissão de título comprovativo de aquisição, do qual constem a identificação do estabelecimento comercial, a data de transacção, a designação de produto e seu valor;
- Os produtos alimentares pré-embalados devem ter aposta informações como a composição e o prazo de validade, sendo as mesmas redigidas em chinês, português ou inglês;
- Deve-se assegurar que os produtos alimentares pré-embalados à venda sejam dentro do prazo de validade;
- Deve-se dar resposta à queixa no prazo de caroze dias úteis.

Lojas Certificadas Online

Devido à popularização das compras online e no sentido de reforçar a defesa do consumidor nesta área, o Conselho de Consumidores, com base no sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, lançou o projecto do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online em 2017.

Requisitos básicos

- Devem-se indicar, em local visível da plataforma de transacção, as seguintes informações:
 - O preço do produto/serviço posto para venda e a moeda adoptada;
 - As informações básicas referentes ao produto/serviço, devendo as mesmas ser precisas;
 - Demais taxas a cobrar (como a taxa do serviço de transporte);
 - Contactos do estabelecimento;
 - Formas de pagamento e de entrega;
 - Prazo de prestação de serviço/ de entrega de produto.
- Adoptam-se formas de pagamento que sejam seguras e justas para as partes;
- Assegura-se que a privacidade dos consumidores seja protegida;
- Disponibiliza-se a emissão de comprovativo de aquisição ao consumidor, do qual constem as seguintes informações:
 - A identificação do estabelecimento;
 - A designação do produto/serviço adquirido e seu valor;
 - A data de transacção.
- Deve-se dar resposta construtiva no prazo de três dias após a recepção de pedido de informação/ sugestão **na plataforma de comunicação online**.

