

“加盟商號” 章程

“加盟商號” 簡介

為保護消費者之權益，澳門消費者委員會屬下之消費爭議仲裁中心於 1998 年成立，並特設“加盟商號”機制。“加盟商號”必須預先向消費爭議仲裁中心作出同意仲裁之承諾（參照附件“加盟商號”接受仲裁審理聲明書）（倘消費者與“加盟商號”發生爭議，經消費者委員會協調後仍未獲解決，“加盟商號”同意透過消費爭議仲裁中心所提供的快捷、公平及免費之調解及仲裁機制，達致最終解決），令消費者更安心消費。



宗旨及目的

為更快捷及有效地解決消費者與商號之間的爭議、保障消費者權益及提升商號信譽。

申請資格

凡於本澳合法經營，願意接受消費爭議仲裁中心仲裁機制的零售商號（自由職業者除外），可向消費爭議仲裁中心提交申請，費用全免。

須遞交文件

1. 申請表格正本[於本會網頁下載]
2. 接受仲裁審理聲明書正本[於本會網頁下載]
3. 具法律效力簽署人之身份證明文件(具簽名)副本
4. 財政局營業稅開業申請表(M/1 格式)副本
5. 最新營業稅---徵稅憑單(M/8 格式)副本

註 1：倘簽署者非持牌人或商號法人代表，另須遞交**授權書正本**或**認證繕本正本**；

註 2：倘商號經營於文件未有列明之業務時，另須遞交**兼任聲明書正本**[於本會網頁下載]。

申請地點

1. 澳門高士德大馬路 26 號何鴻燊夫人大廈 4 樓消費者委員會
2. 澳門黑沙環新街 52 號政府綜合服務大樓一樓
3. 消費者委員會網頁：<https://www.consumer.gov.mo/eform/shopapply.aspx>

“誠信店”及“網上誠信店”

“誠信店”簡介

為彰顯“加盟商號”以“誠信為本”之經營之道，自 2001 年起，增設“誠信店”制度。若“加盟商號”於過去一年未有錄得不良記錄、遵守法律及行業守則（行規）〔若有〕、並通過本會各項評核，消費者委員會將頒發年度“誠信店”標誌以示嘉許。



基本要求

- 必須張貼相關標誌；
- 必須以澳門元清晰標示商品/服務價格之實際售價；
- 實際使用之兌換率、折扣/優惠、額外費用必須與所標示之相同；
- 所展示之廣告資訊及付款方式必須與實際相符；
- 必須提供商品基本資訊；
- 所提供之商品資訊必須正確；
- 必須制訂一套對質量問題商品之解決機制，且不得設有免責條款；
- 必須開立單據，並註有商號認別資料、交易日期、商品名稱及金額；
- 預先包裝食品必須印有成份、保存期，且商品資料必須最少有中、英、葡其中一語；
- 必須確保所出售之預先包裝食品在使用期內；
- 十四個工作天內回覆處理方案。

“網上誠信店”簡介

基於網上購物之新型消費模式逐漸普及，為加強對消費者之保障，消委會在“誠信店”的基礎上，於 2017 年推出“網上誠信店”優質標誌計劃。

基本要求

- 須於交易平台當眼位置載明以下資訊：
 - 所出售之商品/服務之標價及其幣值；
 - 商品/服務之基本資訊，且資訊必須準確；
 - 倘有收取之其他費用(如運輸費)；
 - 聯絡方式；
 - 支付、交付方式；
 - 所提供服務/交貨限期；
- 採用能保障買賣雙方之支付方法；
- 確保個人私隱得到保障；
- 須向消費者提供交易證明，其須載明以下資訊：
 - 商號之認別資料；
 - 所選購商品/服務之名稱及金額；
 - 交易日期；
- 倘於網上溝通平台收到查詢/建議，須於三天內作出合理回應。

