

# 接受仲裁審理聲明書

本人\_\_\_\_\_持牌人/法人代表\_\_\_\_\_ (持牌人/法人代表)，為

招牌名稱

(

商號地址

)之持牌人/法人代表。現代

表以上商號/公司作出以下聲明：

- 一、 本商號願意成為“消費爭議仲裁中心”之“加盟商號”，接受以仲裁方式解決一切在本澳地區進行之提供財貨及勞務活動而產生之民事或商事性質之消費爭議；尊重及遵從由仲裁法官所作之仲裁結果。
- 二、 接受以上述仲裁方式解決消費糾紛之同時，亦明確瞭解到消費爭議仲裁中心的參與，並不會中止當事人在行政上和司法上的期限。
- 三、 若退出“加盟商號”，會以書面方式向“消費爭議仲裁中心”提出，倘申請退出時，仍有消費爭議個案在消費者委員會的處理程序中，必先履行將個案交仲裁中心處理之義務。

於澳門特別行政區， 年 月 日

商號負責人依證件簽名樣式簽署

商號印鑑

## 《誠信店規定及承諾》

- 成為“加盟商號”後，倘能遵守本規定（《誠信店規定及承諾》），並通過本會各項評核（參見“誠信店年度評核機制”<sup>註一</sup>），可於一年後獲“誠信店”資格以示嘉許。
- 凡證實/涉嫌違反本規定（《誠信店規定及承諾》）者，商號將按本規定作出相關處罰。

### “誠信店”規定

1. 相關標誌僅供已成為“加盟商號”/“誠信店”的商號使用；
2. 如需使用相關標誌用作廣宣宣傳或其他用途，須事先獲得消費者委員會批准；
3. 商號如有任何變更，包括持牌人、商號、聯絡人等資料，須於變更後七日內主動以書面方式向消費者委員會作出通知，並遞交有關證明（如適用）；

### “誠信店”承諾

4. 必須遵守澳門特別行政區法律；
5. 必須遵守澳門消費者委員會制訂之行業守則（如有）；
6. 清晰張貼相應標誌（“加盟商號”或“誠信店”）於營業範圍內之當眼處，以便消費者知悉；
7. 清晰以澳門幣標示所出售商品/服務的實際最終售價或清晰列出最終售價之所有組成金額，使消費者能自行計算最終支付金額；
8. 必須接受以澳門幣作出之支付，倘有其他支付方式，亦應明確標示，並列明使用條款（如有）；
9. 向消費者提供其所出售的商品/服務的主要內容、特性及其他重要資訊，並確保資訊之準確及清晰；
10. 對於消費者所購買之商品/服務，提供相應之購買憑證，而購買憑證上應清楚列明商號名稱、交易時間、金額、以及商品/服務資料等；
11. 定期對所出售之商品進行檢查，以確保消費者能獲得質量符合標準的商品。並對所售出的商品設有質量保證機制，如對有瑕疵商品進行維修、更換、減價或有需要時與消費者解除合同；
12. 就所售出之商品/服務之特性提供相應之售後服務（如對需提供保養之商品提供保養服務）；
13. 在日常採購貨品時審慎注意貨源，確保不出售假、冒、偽、劣商品；
14. 制定適當的監管機制及指引，以確保解決日常在採購貨品、儲存及運送的過程中可能出現的安全問題。
15. 對於消費者投訴之處理，必須在接到投訴後十四日內作出回應，並與消費者協議作出如維修、更換、減價、解除合同或提交爭議作仲裁等具體安排；
16. 不得以任何方式發佈可能誤導消費者之資訊，並尊重消費者的意見及決定；
17. 配合消費者委員會的工作以及不進行損害消費者權益之商業活動，以維護消費者的權益。

## 罰則

1. 倘涉嫌違反《誠信店規定及承諾》任一條款者，消費者委員會有權採取防範性措施，暫時取消“誠信店”資格不多於一年/不多於確定違反之處罰(以處罰較輕者處理)。
2. 證實違反《誠信店規定及承諾》任一條款者，將按以下規定作出處罰；如同時違反多項者，以較嚴重者處理。
  - 甲、 違反《誠信店規定及承諾》第 1、16、17 條，即時取消“誠信店”資格一年；
  - 乙、 違反《誠信店規定及承諾》第 2、3、15 條，按當年年度評核機制處理；
  - 丙、 違反《誠信店規定及承諾》第 4 條，如為行政違規，扣除當年年度評分總分 5 分(每宗計算)；如為刑事犯罪，即時暫停“誠信店”資格三年；
  - 丁、 違反《誠信店規定及承諾》第 5 至 13 條，嚴重者喪失來年“誠信店”資格。

---

註一：同一持牌人經營多於一間同類行業之所有商號視為連鎖經營，處罰具連帶關係；

註二：倘於處罰期間，能提供相關權限部門發出之無罪判決，將回復原本資格及評分；

註三：消費者委員會會以信函、電郵、傳真、短訊或透過消費者委員會之網頁作為有關“加盟商號”／“誠信店”資訊的通知途徑，倘商號於上述所指消息發佈後十四天內未有提出異議，即視為認同有關資訊及內容，並在第十五日起產生一切效力。