

《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”^{註一}），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。