



澳門特別行政區政府  
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
 消費者委員會  
 Conselho de Consumidores

消費者委員會服務承諾  
 A Carta de Qualidade do Conselho de Consumidores

服務項目 Serviços Prestados		服務質量指標 Indicadores de Qualidade dos Serviços
1	中	消費諮詢服務
	葡	Serviço de informação ao consumidor
		對一般查詢，即時提供建議。 De um modo geral, as informações são dadas instantaneamente
		需向查詢者提供資料：五個工作天內處理。 Em caso de informações que necessitem de busca, dentro de cinco dias úteis
2	中	消費投訴服務
		消費投訴服務
	葡	Serviço de atendimento de queixas do consumidor
	葡	Serviço de atendimento de queixas do consumidor
		提供足夠資料，三個工作天內作初步處理，以書面聯絡被投訴方或轉介相關部門。 Caso as queixas apresentadas satisfaçam os requisitos necessários, são tratadas segundo os respectivos trâmites ou encaminhadas aos respectivos locais, dentro de três dias úteis
		被投訴方之回應在三個工作天內向申訴人作出轉達。 As respostas dadas pela parte requerida são transmitidas ao reclamante no prazo de três dias úteis
		親臨本會投訴之消費者，等候接待時間不超過15分鐘。 As queixas apresentadas no balcão são atendidas dentro de 15 minutos
		辦公日之電話留言投訴，於當/同日回覆 As respostas às mensagens gravadas são dadas logo nos dias úteis
3	中	申請「加盟商號」
	葡	Pedido de “Loja Aderente”
		在收到企業申請表格及資料後，10個工作天進行審批，回覆企業有關批核情況。 A avaliação dos pedidos é feita dentro de um prazo de dez dias, informando o requerente da situação
4	中	獲發「誠信店」
	葡	Pedido de “Loja Certificada”
		凡批核成為「加盟商號」之企業，須經本會監察及評分而符合資格，由批核月開始計算，一年後獲發年度「誠信店」標誌。*
		As “Lojas Aderentes” após um ano, e que estejam aprovadas nas avaliações feitas pelo Conselho, poderão requerer a sua passagem à “Loja Certificada”
5	中	消費爭議仲裁服務
	葡	Serviço de arbitragem
		申請仲裁之個案在立案後14個工作天內，卷宗可轉至“消費爭議仲裁中心”排期仲裁 Os pedidos de arbitragem, desde que satisfaçam as condições, serão abertos os respectivos processos que serão enviados ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo” dentro do prazo de 14 dias úteis

\*備註：以批核加盟商號之月起算，12個月後視為滿一年。

\*Nota: Considera um ano depois dos 12 meses, contando a partir do mês da aprovação da loja aderente