**消 費 者 委 員 會 消 息**

**新聞稿**

**15-11-2018**

**消委會推寵物產品零售與服務業行規**

**提升誠信店質素為消費者做得更細心**

愈來愈多消費者飼養寵物，為寵物提供產品與服務的行業已成市場其中主流，消委會關注到寵物行業的營商方式與消費者權益的關係，早前經檢視較常發生的消費爭議，研究及諮詢業界意見後，為該行業的“誠信店”制訂“寵物產品零售與服務業行業守則”(即行規)，凡經營與寵物產品及服務業有關的“誠信店”須遵守以符合“誠信店”優質標誌計劃內的評核準則，為消費者提供更優質的商品與服務。

新推出的“寵物產品零售與服務業行業守則”分產品零售與服務兩部份，“誠信店”可因應本身的業務履行相關的規定。

**“誠信店”須保證產品要安全**

保證寵物產品安全與品質的行業守則共有十一項的規定，“誠信店”必須從產品的採購，包括貨源、產品成份及標籤，以至存儲等環節做好把關的工作，同時，消費者的寵物使用有關產品後如有不良或不適的反應，“誠信店”要給予消費者相應的售後服後，盡力解決消費者的問題，如市場一旦出現危險產品，作為“誠信店”須儘快向為消費者回收。

**規範預繳式消費營運模式**

對有提供寵物各類服務的“誠信店”，相關行業守則要求“誠信店”在推銷、銷售服務時，尤其涉及預繳式消費，商號要從本身服務能力、交易程序，以及消費者的實際情況等各方面為消費者提供忠誠、周全與有禮的服務，同時，“誠信店”要保持服務場所的衛生與安全，使用的儀器要符合安全標準，並要為提供的服務制訂一套應急措施，以保障消費者交來接受服務的寵物安全與健康，“誠信店”有責任清楚標示服務的價格與計價方式等共十五項的規定。

“寵物產品零售與服務業行業守則”已納入到“誠信店”計劃內的評核準則內，“誠信店”除了要通過一般項目的規定外，還須同時符合行業守則的要求，才有資格獲發每一年度的“誠信店”標誌。

**印單張供索取**

“寵物產品零售與服務業行業守則”中、葡、英版本的單張已擺放在消委會接待處供公眾免費索取，單張的電子版亦已上載到消委會網頁(www.consumer.gov.mo)供各界瀏覽。

“寵物產品零售與服務業行業守則”是“誠信店”計劃內的第十九份行業守則，而行業守則制定的目的是因應“誠信店”計劃內不同行業的營運特性，透過專業與標準化提升行業的服務質素，增加消費者的消費信心，並可促進相關行業的發展，歡迎其他商號使用各行業守則，讓消費者獲得更全面的保障。

消委會查詢電話：8988 9315。