



## “網上誠信店”計劃講座 Palestra sobre o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online

本會日前舉辦“網上誠信店”計劃講座，介紹相關申請資格及監管措施。本會將配合特區政府電子商貿的政策，鼓勵及協助“誠信店”發展線上業務，讓消費者進行網購消費時有更多的選擇。

本會現接受“誠信店”實體店同時經營網上業務的商號申請加入“網上誠信店”計劃，計劃要求商號設有獨立且能識別其商號的網頁或手機應用程式(app)、提供遠程方式訂購及送貨服務等作為准入條件，商號同時承諾會百份百為消費者解決爭議。

本會已設定多項監管措施，包括網上巡查、透過意見收集平台觀察“網上誠信店”服務。該計劃自今年初推出後，接獲不少“誠信店”的查詢，本會為此舉辦講座向“誠信店”介紹該計劃的各項規定。參加講座的包括經營食品手信、衣履、花店等數十間中小企零售商號。

網購消費普及，“網上誠信店”受本會的監管與獲得保證，可加強消費者對該計劃內商號的信心。為鼓勵已從事網購業務的“誠信店”加入“網上誠信店”計劃，本會透過宣傳網絡在本地以及外地推介，相信有助促進與擴展商號的業務，至於尚未發展線上業務的“誠信店”，本會將配合“誠信店”的需求，協助商號認識該計劃，並使商號具備申請的資格。

與會商號就“網上誠信店”計劃的評核及要求等發出提問，並認同該計劃對商號與消費者都具有正面的效益。本會歡迎有意申請加入該計劃的“誠信店”作出查詢。 



O CC realizou uma palestra sobre o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online, apresentando nomeadamente as condições para a adesão e as medidas de fiscalização do sistema. O CC irá responder às políticas do Governo da RAEM associadas ao comércio electrónico, estimulando e apoiando as Lojas Certificadas na exploração de negócios online, por forma a permitir que os consumidores tenham mais opções quando fazem compras na internet.

Agora, é permitida a adesão ao sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online às Lojas Certificadas que sejam lojas físicas e ao mesmo tempo forneçam o serviço de compras online; que disponham de página electrónica ou aplicação informática independente que permita a sua identificação e que forneçam o serviço de encomenda online e o serviço de entrega ao domicílio. Para se tornar Lojas Certificadas Online, os estabelecimentos comerciais devem ainda se comprometer a resolver litígios de consumo em que se envolvam.

O CC tomou várias medidas de fiscalização para as Lojas Certificadas Online, incluindo a inspecção online e a criação de plataforma de recolha de opiniões. Desde o lançamento do referido sistema no início deste ano, muitas Lojas Certificadas vieram solicitar informações sobre o sistema ao CC. Face à situação, o CC organizou uma palestra para apresentar os detalhes do mesmo às Lojas Certificadas, tendo contado com a participação de dezenas de pequenos e médios estabelecimentos comerciais do sector de comércio a retalho, dos quais se destacaram as lojas de lembrança e comida típica, as lojas de pronto-a-vestir e as floristas.

Devido à popularização das compras online, a protecção dos consumidores nesta área necessita de ser reforçada. As Lojas Certificadas online sujeitam-se à fiscalização do CC, o que pode aumentar a confiança dos consumidores nas mesmas. O CC encoraja as Lojas Certificadas que já fornecem o serviço de compras online para integrar o sistema do símbolo de Loja Certificada Online, de maneira a promover os seus negócios através da divulgação do dito sistema por parte do CC em Macau e no Exterior. Para as Lojas Certificadas que ainda não tenham explorado os negócios online, o CC irá dar-lhes a conhecer o sistema em resposta às suas necessidades, ajudando-os a reunir as condições para a adesão ao mesmo.

Os participantes levantaram perguntas sobre a avaliação e os requisitos do sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online e concordaram que o sistema é vantajoso tanto para os estabelecimentos comerciais quanto para os consumidores. As Lojas Certificadas interessadas em aderir ao sistema podem informar-se junto do CC.