



本會公佈寵物產品零售及服務業行業守則 CC publica o Código de práticas para o sector dos produtos e serviços para animais de estimação

為保證“誠信店”履行為消費者提供安全、優質的商品與服務，本會因應“誠信店”行業數量、消費市場等方面的發展制定相應的行業守則，達到更好及務實地維護消費者的合理權益。

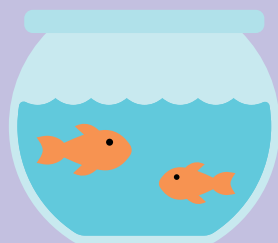
考慮到本澳飼養寵物的消費者數目越來越多，大部份寵物主人都願意花上大量金錢在心愛寵物身上，當中包括購買食品及寵物美容服務，有見及此，本會為該行業制定了行業守則，呼籲“誠信店”要恪守該行業守則外，並歡迎該行業的其他商戶參考使用，達到整體提升本澳寵物產品零售及服務業的質素及保障寵物的生命安全。

該份行業守則是至目前本會為“誠信店”優質標誌計劃制定的第十九份行業守則，而行業守則亦有加大與提升評核“誠信店”準繩的作用，本會將繼續為不同行業制定相關守則，提升“誠信店”整體質素。🕒

No sentido de garantir que as Lojas Certificadas forneçam produtos e serviços seguros e de qualidade aos consumidores, o CC define código de conduta para as Lojas Certificadas em resposta ao seu desenvolvimento, tendo em conta nomeadamente o aumentado número de sectores comerciais que as mesmas integram e a evolução do mercado de consumo, de modo a proteger, de forma aperfeiçoada e pragmática, os direitos e interesses legítimos dos consumidores.

Tendo em consideração que em Macau há cada vez mais consumidores a ter animais de estimação, e que a maioria dos donos de animais de estimação está disposta a gastar muito dinheiro com os seus animais, sobretudo na aquisição de alimentos e serviços de estética animal, o CC elaborou um código de práticas para o sector dos produtos e serviços para animais de estimação, solicitando às Lojas Certificadas o cumprimento do mesmo e encorajando demais estabelecimentos comerciais do mesmo sector a tomá-lo por referência ou ainda o aplicar, por forma a assegurar a qualidade global do sector referido e proteger os animais de estimação.

Até agora, o código de práticas acima mencionado é o 19.º código de conduta elaborado pelo CC para o sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, servindo de critérios para a avaliação das Lojas Certificadas. O CC irá continuar a definir código de conduta para outros sectores, de maneira a melhorar a qualidade geral das Lojas Certificadas.



寵物產品 零售及服務業 行業守則 (行規)

寵物產品零售：

1. 必須為消費者提供產品的詳盡資料，包括售價、產地來源、保質期、成份或產品標籤等；
2. 必須提供產品的正確使用方法及注意事項；
3. 不出售已證實為危險的產品及承諾回收；
4. 真正減價產品才可宣傳為減價，如非真正減價不可標榜為減價貨；
5. 保證產品貨源的合法性，確保產品來源可予追蹤；
6. 必須妥善儲存產品；
7. 出售產品前應與消費者確認寵物是否有對產品或藥物過敏；
8. 寵物使用產品後如有不良或不適反應，應迅速為消費者解決疑問；
9. 如向消費者推銷產品，必須保持忠誠及良好的營商手法；
10. 不可銷售過期產品；
11. 支持環保。

寵物服務：

1. 嚴格遵守《動物保護法》的規定；
2. 提供服務的場所必須保持衛生整潔及安全；
3. 保證合法及專業地使用營業場所的儀器，且儀器符合安全標準；
4. 須保持忠誠及良好的營商手法，不得以強迫、催促、不禮貌、誤導或施加不當影響等營商手法向消費者推銷服務，並須讓消費者在作出決定前，有充份考慮的時間；
5. 應以誠信的態度處理服務預約安排，並必須準確評估本身的人力及設施的承接能力，確保在合理的時間內為消費者提供服務；
6. 如有採取預繳式消費的營運模式，不得過量出售預繳式代用券或預售套票；
7. 預繳式消費及代用券之使用條款及有效日期必須清晰列明於單據上；
8. 對於預繳式服務，店方必須向消費者提供清晰的逐次消費記錄憑證；
9. 必須在消費者簽署預繳式服務合約後，相關服務才能予以作實；
10. 交付接收時，與消費者一同檢查並確認寵物的生理狀況，並將提供服務前及服務後的寵物生理狀況予以詳細紀錄；
11. 店方有責任在提供服務前主動瞭解寵物是否適合使用有關服務，並必須詳細向消費者說明寵物服務名稱、詳述服務的內涵、所採用產品成份、服務價格、付款方式、使用期限／次數、使用限制、效果、風險及禁忌等；
12. 為確保服務期間寵物的健康及安全，店方有責任制定服務應急流程措施指引，以及取得可即時聯繫消費者的聯絡資料；
13. 使用服務期間或完成服務後，寵物如有不良／不適反應，需細心及妥善地為寵物作檢查，並通知消費者及解決其疑問，且應考慮接受消費者提出的要求，為寵物轉換產品、其他療程或服務；
14. 店方如在服務前發現寵物生理狀況有異，應向消費者說明有關狀況，並可因此狀況拒絕向該寵物提供服務；
15. 清晰標明服務內容、價格及計算方式。