

## 評審準則 多面睇

# 免責條款篇

### Vários aspectos dos critérios de avaliação - Capítulo sobre isenção de responsabilidade

為使“加盟商號”及“誠信店”能與時並進，向消費者提供更優質的服務，本會不斷優化有關計劃的評核指標，而符合巡查準則內之關鍵項目是成為“誠信店”的基本要求。

巡查準則內之其中一項關鍵項目，就是要求商號必須制訂一套解決機制以處理質量有問題的商品、以及不得設有任何免責條款。商號須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，同時須對所售出的商品設有質量保證機制，如對瑕疵商品進行維修、更換、減價或有需要時與消費者解除合同。商號也不得設有任何免責條款，即不可在購物收據上印有“貨物出門，恕不退換”、“特價貨品，恕不退換”等字句。商號無論是以正價還是減價方式出售商品，只要是該商品存有質量問題，均須為消費者作出相應之處理。

然而，如在購買憑證上印有“貨物出門，恕不退換”的字句，又或者在單據背頁上列有很多條款細則，這些由提供服務或售賣商品的一方事先在合約上訂定並提供予不定數目的對象之條款，而對方只純粹選擇接受或不接受，在法律上稱為“合約的一般條款”。而根據第17/92/M號法律《制定合約的一般條款法律制度》第五及第六條的規定，訂定一般條款的一方(如商號)應將合約條款完整地通知及應就條款的內容和所涉及的事宜向接受的一方(如消費者)提供資訊，如果未有作出通知或未有對某些條款提供正確的資訊，根據該法律第九條，會導致該等條款不具效力。

本會提醒各“加盟商號”及“誠信店”應避免使用這些免責條款，因為這些條款在法律上也未必有效，亦會因未能符合評核指標的關鍵題之基本要求，而導致喪失來年“誠信店”的資格。 **BL**



requisito básico para se tornar uma “loja certificada”.

A fim de permitir que as “lojas aderentes” e “lojas certificadas” possam acompanhar com os tempos e forneçam melhores serviços aos consumidores, o CC continua a otimizar os indicadores de avaliação dos planos relevantes, portanto, estar em conformidade com os principais itens constantes dos critérios de inspeção é o requisito básico para se tornar uma “loja certificada”.

Um dos itens-chave dos critérios de inspeção é exigir que as lojas formulassem um mecanismo de resolução para lidar com os produtos envolvidos do problema de qualidade, e não pudessem estabelecer nenhum termo de isenção de responsabilidade. As lojas são obrigatórias inspecionar regularmente as mercadorias que tinham sido vendidos, para garantir que os consumidores possam obter bens com qualidade que atenda aos padrões, além disso, devem possuir um mecanismo de garantia de qualidade para os produtos vendidos, por exemplo, reparar, substituir, reduzir preços ou encerrar contrato com consumidor quando for necessário para os produtos com defeitos. As lojas não devem estabelecer nenhum termo de isenção de responsabilidade, ou seja, é proibido imprimir palavras “produto vendido não pode ser devolvido”, “produto de oferta especial não pode ser devolvido” e entre outras em comprovativos de compras. Desde que o produto tenha problema de qualidade, não se importa se tivesse sido vendido a um preço normal ou a um preço reduzido, deve ser tratado para consumidor.

Entretanto, se no comprovativo de compras tivessem as palavras impressas “produto vendido não pode ser devolvido”, ou no verso do recibo tivessem vários termos e condições, as cláusulas formuladas previamente pela parte que fornece serviço ou vende produtos para valer num número indeterminado de contratos e que apresenta à outra, que se limita a aceitar, são chamadas na lei como “cláusulas contratuais gerais”. Nos termos dos regulamentos dos artigos 5.º e 6.º da Lei n.º 17/92/M - Estabelece o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, uma parte que celebra as cláusulas gerais (por exemplo, loja) deve informar as informações a outra parte (por exemplo, consumidor) de forma completa os termos do contrato, bem como o conteúdo dos termos e os assuntos envolvidos. Se não avisar ou informar informações correctas sobre alguns termos, nos termos do artigo 9.º da mesma lei, os termos serão inválidos.

O CC lembra todas as “lojas aderentes” e “lojas certificadas” que evitem o uso dessas cláusulas de isenção de responsabilidade, pois estas cláusulas podem não ser legalmente válidas e deixar a loja perder a qualificação de “Loja certificada” do próximo ano por razão de não cumprimento dos requisitos básicos dos itens-chave constantes nos indicadores de avaliação.