

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。

續上篇，本會繼續講解巡查準則內之關鍵項目：

巡查準則內之其中一項關鍵項目就是對於消費者所購買之商品/服務，商號須提供相應之收據，而收據上應清楚列明商號名稱、交易日期、商品/服務金額，以及商品/服務資料等，如商品/服務的資料未能詳細列於收據內，也應標示商品/服務的基本資料，如商品/服務的名稱等，但名稱應避免使用代號方式標示，以消費者能清楚分辨為原則。經營規模較小的商號，若未能向消費者提供印有商號名稱的收據，也可選擇使用普通的收據簿，但向消費者發出收據前必須蓋上商號印鑑，以確保消費者所得之收據為有效。如商號向消費者所提供之收據除了印有商號名稱外，還印有商號的基本資料，如地址、聯絡電話等，也應留意相關資料之準確性，如資料有所更變，應即時更正。

另外，若收據上印有退換貨條款及細則或保養條款等資訊，應向消費者清晰說明，以確保消費者於付款前清楚知悉有關條款，且不得設有任何免責條款。如消費者以預付(全數金額/部份金額)方式訂購貨品，商號也須向消費者發出收據，並妥善處理消費者訂購的貨品，以確保消費者能憑單取貨。

本會促請各“加盟商號”及“誠信店”無論是經營甚麼類型的行業，都應主動向消費者提供收據，而收據上的所有資料及資訊應清晰準確，不得提供虛假或具誤導性的資料，以發揮“誠信店”誠信經營、重視消費者權益的營商之道。BY

No sentido de permitir que as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas acompanhem o progresso social e prestem melhores serviços aos consumidores, o CC tem melhorado os critérios de avaliação às mesmas e definiu que a conformidade com os requisitos-chave constantes nas directrizes de inspecção é o requisito básico para os estabelecimentos comerciais obterem a qualidade de Loja Certificada.

Seguindo o capítulo anterior, o CC continua a explicar os requisitos-chave constantes nas directrizes de inspecção:

Um requisito-chave é que os estabelecimentos comerciais devem fornecer recibo correspondente ao produto/serviço adquirido pelos consumidores, no qual se deve indicar claramente informações como o nome do estabelecimento comercial, a data de transacção, o valor de produto/serviço e as informações de produto/serviço. Se não for possível listar-se detalhadamente as informações de produto/serviço no recibo, deve-se indicar as suas informações básicas como o nome, mas se deve evitar usar o código do produto para facilitar a identificação do mesmo por parte do consumidor. Se os estabelecimentos comerciais de menor escala não conseguem emitir recibo com o seu nome nele impresso, podem optar por usar um livro de recibos comerciais, no entanto, devem carimbar o recibo emitido ao consumidor, de modo a garantir que o mesmo seja válido. Do recibo devem conter, além do nome do estabelecimento, informações básicas como o endereço das instalações e o número de telefone de contacto. Aliás, é necessário prestar atenção à exactidão das informações relevantes. Em caso de alteração, devem ser actualizadas de forma imediata.

Por outro lado, se o recibo for impresso com informações sobre os termos e condições de devolução e substituição ou termos de garantia, estas devem ser esclarecidas ao consumidor para garantir que tome conhecimento dos mesmos antes do pagamento. Além disso, é proibido o uso de cláusulas de exclusão de responsabilidade. Se o consumidor encomenda um produto com pagamento prévio (pagamento integral ou parcial), o estabelecimento comercial também deve emitir um recibo ao consumidor e tratar adequadamente da encomenda, a fim de garantir que o consumidor possa levá-la com a apresentação do respectivo recibo.

O CC apela a todas as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas, independentemente do sector a que pertencem, para emitir, por iniciativa, recibos aos consumidores, assegurando que todas as informações neles constantes sejam claras e precisas e não disponibilizando informações falsas ou enganosas, no sentido de implementar a filosofia de negócios das Lojas Certificadas, nomeadamente de exploração de negócios com honestidade e respeito pelos direitos do consumidor.

收據 Recibo	
商號名稱 <small>Nome do estabelecimento</small>	XXXX
交易日期 <small>Data de transacção</small>	XXXX年XX月XX日 XX de XX de XXXX
商品/服務名稱 <small>Designação de produto/serviço</small>	XXXX
商品/服務金額 <small>Valor de produto/serviço</small>	MOP XXXX

收據 Recibo	
交易日期 <small>Data de transacção</small>	XXXX年XX月XX日 XX de XX de XXXX
商品/服務名稱 <small>Designação de produto/serviço</small>	XXXX
商品/服務金額 <small>Valor de produto/serviço</small>	MOP XXXX

