



Estabelecido em 2001, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” tornou a “Loja Certificada” numa opção confiável entre os consumidores no decurso dos anos da sua implementação. Como o projecto marcante do CC, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” vem evoluindo ao longo do tempo, com a organização da actividade “Melhor Loja Certificada” que visa honrar anualmente 20 “Lojas Certificadas” com o título de “as Melhores”. Visto isto, a editora do boletim “O Consumidor” vem entrevistar as “Melhores Lojas Certificadas” do ano 2023 e relatar as suas experiências de sucesso no exercício de actividades, de modo a incentivar as “Lojas Certificadas” a examinar-se e aperfeiçoar-se de forma contínua. Nesta edição, vêm as entrevistas da Farmácia Popular e da Keng Heng Jewellery, ambas reconhecidas como “Melhores Lojas Certificadas” do ano de 2023, permitindo-nos a conhecer o seu modo de exercício de actividades e a história da sua marca.

FARMÁCIA POPULAR

Como eram as primeiras farmácias nesta cidade pequena? Se voltássemos mais de um século atrás, uma das primeiras farmácias em Macau era a Farmácia Popular. Fundada em 1895, a Farmácia Popular testemunhou a mudança centenária de Macau, sendo assim, pode-se dizer que é uma memória colectiva para os cidadãos de Macau. O representante da Farmácia Popular, Lou Wai Cheong, indicou que o agrupamento tem por objecto servir as comunidades, introduzir os medicamentos específicos dos exteriores e prestar os serviços farmacêuticos profissionais. No fim da década de 80, tornou-se num dos primeiros centros de fornecimento de medicamentos fora do hospital público de Macau, e mesmo ainda no dia de hoje, lidera o sector para prestar serviços de qualidade e explorar novos modelos de exploração de negócios, atraindo muitos consumidores com necessidades para vir escolher e comprar medicamentos e suplementos.

Recordando-se da mudança centenária, Lou Wai Cheong confessou que não foi nada fácil, mas a Farmácia Popular não parou de progredir ao longo do tempo. Frisou que todos os trabalhos de farmácias comunitárias exigem uma rigorosidade por ter uma natureza empresarial mais particular do que a das lojas de venda a retalho em geral, uma vez que os medicamentos são bens relevantes para a vida e a saúde, carecendo de um nível determinado em termos dos desempenho e preço dos mesmos

e de instruções profissionais. Acrescentou que a participação proactiva no Projecto de reconhecimento de Loja Certificada ajudou a elevação dos seus níveis de exercício das actividades e de prestação de serviços. “Apresentamos de forma clara os preços e os títulos comprovativos de consumo. Em recibos, é básico que as informações aí constantes sejam explícitas, enumerando de forma inequívoca os bens adquiridos pelos clientes e as verbas cobradas. Pode-se dizer que a honestidade constitui a base da nossa farmácia.”

A Farmácia Popular foi avaliada como a “Melhor Loja Certificada 2023”, o que alegrou todo o seu pessoal, segundo Lou Wai Cheong. “Quando os residentes de Macau revisitaram a nossa farmácia, dissemo-nos que, através dos jornais ou das publicações do Conselho de Consumidores, tomaram conhecimento de que ganhámos este prémio. Quanto aos turistas, interessam-se em conhecer os locais onde conseguem comprar produtos genuínos, portanto, promovemos-lhes a marca de Loja Certificada lançada pelo CC, deixando-lhes conhecer a Melhor Loja Certificada.” No futuro, a Farmácia Popular irá continuar a participar no Projecto de reconhecimento de Loja Certificada, no sentido de aproveitar as acções amplas de divulgação sobre a Loja Certificada, realizadas proactivamente de forma *online* e *offline* pelo CC, para fortalecer a confiança de residentes e turistas sobre as Lojas Certificadas, permitindo-lhes comprar medicamentos de modo mais confiável.



KENG HENG JEWELLERY

Fundada em 1988, a Keng Heng Jewellery já se tem enraizado em Macau há mais de três décadas. Segundo a sua responsável, Lai Pou Kuan, no início, essa loja só tinha uma área de poucos metros quadrados, mas com o decurso do tempo, já se tornou uma cadeia de joalherias. Quantos aos seus produtos, desde os simples artigos de ouro ou de prata inicialmente vendidos, foram expandidos para uma variedade de itens, nomeadamente, diamantes, ouro, liga de ouro, jade, e diferentes tipos de jóias como pérolas e pedras preciosas, fornecendo também serviços de personalização. Ela indicou que a Keng Heng Jewellery tem participado proactivamente no “Projecto de reconhecimento de Loja Certificada”, com o intuito de ganhar, a título do sector de joalherias e ourivesarias, uma boa reputação nacional e internacional através de fornecer bens e serviços de alta qualidade, contribuindo assim para a promoção de Macau.

“A Loja Certificada é um sinal

distintivo através do qual se divulga a imagem de Macau para o mundo”, indicou Lai Pou Kuan. Para além de proteger os direitos e interesses do consumidor, o sistema de Loja Certificada assegura, através dos seus critérios rigorosos de avaliação, os padrões de bens e serviços de todo o sector de joalherias e ourivesarias, inspeccionando e fomentando a elevação da qualidade dos seus bens e serviços. “As sugestões dadas pelo CC são bem relevantes, pois, como este se situa numa posição acreditável e objectiva, tem plenamente em conta a natureza especial do sector de joalherias e ourivesarias, ao par da tutela dos direitos e interesses do consumidor. Por exemplo, na avaliação de Loja Certificada, exigem-se a afixação da Lei da comercialização do ouro e a apresentação de taxas de câmbio entre as moedas e os modos de pagamento aceites, o que chama a nossa atenção para, além de garantir o indispensável direito do consumidor à informação, servir e esclarecer sempre de forma inequívoca

todos os pormenores a cada cliente que entra na nossa loja.”

Diz-se que “Roma e Pavia não se fizeram num dia.” Lai Pou Kuan entende que apenas a prestação de melhores bens e serviços pode responder à confiança do consumidor. Em 2023, a conquista da honra “Melhor Loja Certificada” estimulou imenso a sua equipa. Ela frisou que, no futuro, iria continuar a prestar aos seus clientes bens e serviços de melhor qualidade. “Vamos prosseguir o acompanhamento do desenvolvimento ao longo do tempo e introduzir mais pensamentos e elementos de *design* inovadores às nossas jóias, permitindo assim aos clientes da Keng Heng Jewellery apreciarem jóias diversificadas e inovadoras e gozarem de uma melhor experiência de compras.” Acrescentou ainda que, a Keng Heng Jewellery irá continuar a empenhar-se no desenvolvimento do sector, com o intuito de se contribuir, enquanto a “Melhor Loja Certificada”, para a construção de Macau como “Centro Mundial de Turismo e Lazer”.