

## **Código de Práticas para Joalharias e Ourivesarias**

O Conselho de Consumidores, junto com a Associação das Ourivesarias de Macau, divulga o “Código de Práticas para Joalharias e Ourivesarias”. As Lojas Certificadas, além de cumprir as leis, devem obedecer e prestar atenção às seguintes disposições, com vista a fornecer aos consumidores um ambiente de consumo confiável com produtos de qualidade:

1. Participar no “Plano de Amostragem e Inspeção do Certificado de Ouro” e cumprir as respectivas disposições;
2. Apresentar informações claras, suficientes e precisas dos produtos na sua etiqueta, nomeadamente:
  - i. Preço do produto e outras taxas relacionadas;
  - ii. Peso e forma do diamante;
  - iii. Forma de tratamento do jade (jade natural/ jade tratado).
3. Quando colocarem os respectivos produtos à venda, do recibo devem constar, de forma clara, as informações correspondentes, dando esclarecimento detalhado ao consumidor para que tome conhecimento:
  - i. Grau de pureza dos artigos de ouro;
  - ii. Forma de tratamento do jade (jade natural/ jade tratado);
  - iii. Peso e forma do diamante e respectivo número de certificado (caso haja);
  - iv. Classificação da qualidade das pedras preciosas (caso haja);
  - v. Serviços pós-venda, cláusulas respeitantes à devolução, substituição e garantia e cláusulas relativos ao risco (caso haja).
4. Respeitar o direito de propriedade intelectual, não vendendo nem concebendo produtos que lesem o respectivo direito;
5. Definir, com base na sua capacidade de carga, políticas de venda e pós venda adequadas para as partes, assegurando que o consumidor tome conhecimento das mesmas antes do pagamento;
6. Definir políticas de venda e serviço pós-venda cuja aplicação pode ser garantida, explicando-as ao consumidor de forma clara e por iniciativa; Se os serviços pós-venda implicarem o pagamento de taxas adicionais, deve ser obtido previamente o consentimento do consumidor;
7. Informar previamente o consumidor dos problemas/riscos que podem resultar dos respectivos serviços;
8. Não recorrer à promoção e informações que podem facilmente induzir o consumidor em erro;
9. Colocar, em local bem visível do estabelecimento, o anúncio previsto na Lei da comercialização do ouro;
10. Prestar serviços ao consumidor com sinceridade e zelo;
11. Encorajar o pessoal a participar na formação que visa o aperfeiçoamento da qualidade de serviço e do conhecimento profissional.