



Requerimento de adesão ao “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada (Ficha C3)”

N.º de contribuinte*:

--	--	--	--	--	--	--	--

Regras sobre as Lojas Certificadas

1. Cumprir o código de práticas estabelecido pelo Conselho de Consumidores (se houver);
2. Actualizar, em tempo oportuno, as informações relativas ao estabelecimento junto do Conselho de Consumidores, assegurando a sua precisão;
3. Apresentar, de forma clara, a designação/firma do estabelecimento nas suas instalações/loja virtual, de modo a permitir a identificação por parte dos consumidores;
4. Afixar, de forma clara, o símbolo de “Loja Aderente” e “Loja Certificada” em local visível das instalações;
5. Indicar, de forma clara, em patacas, o preço final real dos bens/serviços postos à venda ou todos os montantes que constituem o preço final, para que os consumidores possam calcular, por si próprios, o preço final a pagar;
6. Indicar, de forma clara, todos outros encargos em patacas, se houver (como as taxas adicionais de transporte, os emolumentos, etc.);
7. Indicar, de forma clara, as moedas aceites, assim como a taxa de câmbio da pataca;
8. Indicar, de forma clara, as modalidades de pagamento aceites, especificando as cláusulas de utilização (se houver);
9. Expor aos consumidores as características dos bens ou serviços disponíveis para a venda, assegurando que as respectivas informações sejam precisas, claras e compreensíveis;
10. Proceder à inspecção regular aos bens postos à venda, por forma a garantir que os bens adquiridos pelos consumidores sejam dotados de uma qualidade correspondente; criar um mecanismo de garantia da qualidade aos bens vendidos ou serviços fornecidos (como a reparação, a substituição, a redução de preço, uma nova prestação de serviço ou, quando necessário, a resolução de contrato);
11. Ter cuidado com as fontes de bens na aquisição de mercadorias, garantindo que não sejam postos à venda bens falsificados ou com falta de qualidade;
12. Emitir aos consumidores recibo, o título comprovativo de garantia (se houver) e o título comprovativo de reparação (se houver);
13. Não aplicar cláusulas desequilibradas que induzam os consumidores em erro ou lhes causem prejuízos (como cláusulas de exclusão de responsabilidade);
14. Dar resposta razoável às reclamações, sugestões ou informações, apresentadas por intermédio do Conselho de Consumidores, pelo mesmo meio e no prazo de 14 dias;
15. Não induzir, em caso algum, os consumidores em erro, respeitando a sua opinião e decisão;
16. Articular-se proactivamente com os trabalhos do Conselho de Consumidores;
17. Não explorar actividades comerciais que prejudiquem os direitos e interesses do consumidor, na salvaguarda conjunta dos direitos e interesses do consumidor;
18. Colaborar, respeitar e cumprir efectivamente a decisão arbitral proferida pelo Centro de Mediação e de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau.



(Leia o código QR para consultar os códigos de práticas estabelecidos pelo CC)

Concordo / concordamos em cumprir as Regras sobre as Lojas Certificadas

Assinatura do responsável do estabelecimento e carimbo da empresa

Data:

É favor apresentar o formulário devidamente preenchido por e-mail (certshop@consumer.gov.mo),
por fax (2897 4400) ou pessoalmente neste Conselho