

Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas

- As lojas que tenham completado um ano como Loja Aderente e sido aprovadas na avaliação anual deste Conselho (vide “Sistema de Avaliação Anual para as Lojas Certificadas”¹) podem obter o símbolo de qualidade de Loja Certificada;
- Quando comprovado o incumprimento do presente regulamento e compromisso, as lojas serão sujeitas à sanção conforme os dispostos no mesmo.

Regulamento das Lojas Certificadas

1. Os símbolos só podem ser utilizados pelas lojas que tenham a qualidade de Loja Aderente/Loja Certificada;
2. A utilização dos símbolos para fins publicitários ou outros fins necessita da autorização prévia deste Conselho;
3. As lojas, em caso de alteração das informações, noemadamente em relação ao titular de licença e às instalações e aos contactos, devem notificar, por escrito, este Conselho no prazo de 7 dias contados a partir do dia de alteração, com a apresentação de documentos relacionados (caso aplicável);

Compromisso das Lojas Certificadas

4. Cumprir a lei da Região Administrativa Especial de Macau;
5. Cumprir o código de práticas estabelecido pelo Conselho de Consumidores (se houver);
6. Afixar o símbolo (de Loja Aderente ou Loja Certificada) em local visível das instalações para que os consumidores tomem conhecimento do mesmo;
7. Indicar, de forma clara, em patacas, o preço final dos produtos/serviços postos para venda ou todos os montantes que constituem o preço final, para que os consumidores possam calcular, por si próprios, o preço a pagar;
8. Aceitar pagamentos em patacas e, no caso de aceitar outras formas de pagamento, indicá-las claramente e listar todas as cláusulas de utilização (caso aplicável);
9. Expor aos consumidores o conteúdo principal dos produtos/serviços postos para venda, as suas características e outras informações relacionadas, assegurando que as informações sejam precisas e claras;
10. Emitir comprovativo de compra dos produtos/serviços vendidos, do qual devem constar a designação de loja, a data e hora de transação, o montante pago e as informações relativas aos produtos/serviços;
11. Proceder à inspeção regular aos produtos postos para venda, por forma a garantir a sua qualidade; Criar um mecanismo de garantia da qualidade aos produtos postos para venda, incluindo a reparação, substituição ou redução de preço a

- produtos defeituosos ou, no caso necessário, a dissolução de contrato;
12. Disponibilizar devidos serviços pós-venda conforme as características dos produtos/serviços postos para venda (como por exemplo, fornecer o devido serviço de garantia aos produtos que têm garantia);
 13. Ter cuidado com as fontes de produtos na aquisição de mercadorias, garantindo que não ponham à venda produtos falsificados ou com falta de qualidade;
 14. Estabelecer um mecanismo e directrizes de supervisão adequado que se destina a resolver eventuais problemas de segurança na aquisição, conservação e transporte de mercadorias;
 15. Responder às queixas dos consumidores no prazo de 14 dias contados a partir do dia de recepção, negociando com os reclamantes sobre a resolução tal como a reparação, substituição, redução de preço, dissolução de contrato ou submissão à arbitragem;
 16. Não divulgar, através de qualquer forma, informações que possam induzir os consumidores em erro, respeitando pela opinião e decisão por parte dos mesmos;
 17. Articular-se com os trabalhos do Conselho de Consumidores, não explorando actividades comerciais que prejudiquem os direitos e interesses do consumidor.

Sanções

1. No caso de a loja ser suspeita do incumprimento de qualquer cláusula do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas**, cabe ao Conselho de Consumidores tomar-lhe medidas cautelares como a suspensão de qualidade de Loja Certificada por período não superior a 1 ano/ sanções em que a irregularidade incorre;
2. Em caso de comprovado o incumprimento de qualquer cláusula do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas**, a loja será sujeita à sanção conforme os seguintes dispostos: (Em caso de incumprimento de mais de uma cláusula, será aplicada a sanção em que a infracção mais grave incorre)
 - A. Em caso de incumprimento das cláusulas 1, 16 ou 17 do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas**, será suspensa a qualidade de Loja Certificada por período de 1 ano;
 - B. Em caso de incumprimento das cláusulas 2, 3 ou 15 do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas**, serão aplicadas as sanções previstas no **Sistema de Avaliação Anual para as Lojas Certificadas** relativo ao ano corrente;
 - C. Em caso de incumprimento da cláusula 4 do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas**, serão descontados 5 valores na classificação final da avaliação anual relativa ao ano corrente (por cada infracção) quando se

trata de infracção administrativa e, quanto à infracção criminal, será suspensa a qualidade de Loja Certificada por período de 3 anos;

- D. O incumprimento das cláusulas 5 a 13 do **Regulamento e Compromisso das Lojas Certificadas** poderá, no caso mais grave, constituir o motivo de desqualificação para a obtenção do símbolo de qualidade de Loja Certificada relativo ao ano que segue.

Notas:

¹ Considera-se da mesma cadeia todas as lojas do mesmo ramo que pertençam ao mesmo titular de licença. As lojas pertencentes à mesma cadeia são solidariamente responsáveis pela sanção;

² Durante o período de sanção, a qualidade de Loja Certificada e a classificação da avaliação de que a loja dispõe só poderão ser recuperadas se esta conseguir apresentar a sentença absolutória emitida pelas autoridades competentes;

³ O Conselho de Consumidores emite notificações sobre as Lojas Aderentes e Lojas Certificadas por correio, e-mail, fax, SMS ou através da sua página electrónica. Se a loja não apresentar reclamação no prazo de 14 dias contados a partir do dia de notificação, considera-se que concorda com as informações notificadas e estas produzem efeitos a partir do 15.º dia.