

# 《誠信店規定及承諾》

- 成為“加盟商號”後，倘能遵守本規定（《誠信店規定及承諾》），並通過本會各項評核（參見“誠信店年度評核機制”<sup>註一</sup>），可於一年後獲“誠信店”資格以示嘉許。
- 凡證實/涉嫌違反本規定（《誠信店規定及承諾》）者，商號將按本規定作出相關處罰。

## “誠信店”規定

1. 相關標誌僅供已成為“加盟商號”/“誠信店”的商號使用；
2. 如需使用相關標誌用作廣告宣傳或其他用途，須事先獲得消費者委員會批准；
3. 商號如有任何變更，包括持牌人、商號名稱、聯絡人等資料，須於變更後七日內主動以書面方式向消費者委員會作出通知，並遞交有關證明（如適用）；

## “誠信店”承諾

1. 必須遵守澳門特別行政區法律；
2. 必須遵守澳門消費者委員會制訂之行業守則（如有）；
3. 清晰張貼“誠信店”標誌於營業範圍內之當眼處，以便消費者知悉；
4. 清晰以澳門元標示所出售商品/服務的實際最終售價或清晰列出最終售價之所有組成金額，使消費者能自行計算最終支付金額；
5. 必須接受以澳門元作出之支付，倘有其他支付方式，亦應明確標示，並列明使用條款（如有）；
6. 向消費者提供其所出售的商品/服務的主要內容、特性及其他重要資訊，並確保資訊之準確及清晰；
7. 對於消費者所購買之商品/服務，提供相應之購買憑證，而購買憑證上應清楚列明商號名稱、交易時間、金額、以及商品/服務資料等；
8. 定期對所出售之商品進行檢查，以確保消費者能獲得質量符合標準的商品。並對所售出的商品設有質量保證機制，如對有瑕疵商品進行維修、更換、減價或有需要時與消費者解除合同；
9. 就所售出之商品/服務之特性提供相應之售後服務（如對需提供保養之商品提供保養服務）；
10. 在日常採購貨品時審慎注意貨源，確保不出售假、冒、偽、劣商品；
11. 制定適當的監管機制及指引，以確保解決日常在採購貨品、儲存及運送的過程中可能出現的安全問題。
12. 對於消費者投訴之處理，必須在接到投訴後十四日內作出回應，並與消費者協議作出如維修、更換、減價、解除合同或提交爭議作仲裁等具體安排；
13. 不得以任何方式發佈可能誤導消費者之資訊，並尊重消費者的意見及決定；
14. 配合消費者委員會的工作以及不進行損害消費者權益之商業活動，以維護消費者的權益。

## 罰則

1. 倘涉嫌違反《誠信店規定及承諾》任一條款者，消費者委員會有權採取防範性措施，暫時取消“誠信店”資格不多於一年/不多於確定違反之處罰（以處罰較輕者處理）。
2. 證實違反《誠信店規定及承諾》任一條款者，將按以下規定作出處罰；如同時違反多項者，以較嚴重者處理。
  - 甲、違反“誠信店”規定第1條、“誠信店”承諾第13、14條，即時取消“誠信店”資格一年；
  - 乙、違反“誠信店”規定第2、3條、“誠信店”承諾第12條，按當年年度評核機制處理；
  - 丙、違反“誠信店”承諾第1條，如為行政違規，扣除當年年度評分總分5分(每宗計算)；如為刑事犯罪，即時暫停“誠信店”資格三年；
  - 丁、違反“誠信店”承諾第2至11條，最高處罰可喪失來年“誠信店”資格。

---

註一：同一持牌人經營多於一間同類行業之所有商號視為連鎖經營，處罰具連帶關係；

註二：倘於處罰期間，能提供相關權限部門發出之無罪判決，將回復原本資格及評分；

註三：消費者委員會會以信函、電郵、傳真、短訊、網上帳戶或透過消費者委員會之網頁作為有關“加盟商號”／“誠信店”資訊的通知途徑，倘商號於上述所指消息發佈後十四天內未有提出異議，即視為認同有關資訊及內容，並在第十五日起產生一切效力。