

Lojas Certificadas Online

Introdução

Devido à popularização das compras online e no sentido de reforçar a defesa do consumidor nesta área, o Conselho de Consumidores (CC), com base no sistema do símbolo de qualidade de Loja Certificada, lançou o projecto do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online no fim de 2017, por forma a aumentar a confiança dos consumidores em fazer consumo nas Lojas Certificadas Online.

Plataforma de comunicação online

É uma plataforma de interacção entre os consumidores, o CC e as Lojas Certificadas Online, através da qual os consumidores podem informar-se ou prestar sugestões junto das Lojas Certificadas, sob a fiscalização do CC, de maneira a assegurar que lhes seja dada uma resposta construtiva dentro de um prazo razoável.

Destinatário

Aqueles que reúnam as seguintes condições podem apresentar requerimento para a obtenção do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online:

- 1) Dispor de plataforma transaccional independente e que permita a identificação do estabelecimento (como o website/ a aplicação informática);
- 2) Dispor de aplicação informática com o nome de domínio registado ou legalmente autorizada e disponível em lojas de aplicações;
- 3) Permitir que se efectue a encomenda no website/aplicação informática referido no ponto 2);
- 4) Permitir que os consumidores efectuem pagamento sem necessitar de se deslocar pessoalmente às instalações do estabelecimento;
- 5) Prestar serviços para todo o território da RAEM, bem como o serviço de entrega de produto;
- 6) Ter loja física e também o símbolo de qualidade de Loja Certificada (As lojas virtual e física devem ser da mesma natureza.).

Requisitos básicos

Os estabelecimentos comerciais, após obter o símbolo de qualidade de Loja Certificada Online, devem cumprir os seguintes requisitos:

- 1) Respeitar a lei da Região Administrativa Especial de Macau;
- 2) Indicar, em local visível da plataforma de transacção, as seguintes informações:
 - A) O preço do produto/serviço posto para venda e a moeda adoptada;
 - B) As informações básicas referentes ao produto/serviço, devendo as mesmas ser precisas;
 - C) Demais taxas a cobrar (como a taxa do serviço de transporte);
 - D) Contactos do estabelecimento;
 - E) Formas de pagamento e de entrega;
 - F) Prazo de prestação de serviço/ de entrega de produto.
- 3) Adoptar formas de pagamento que sejam seguras e justas para as partes;
- 4) Assegurar que a privacidade dos consumidores seja protegida;
- 5) Disponibilizar a emissão de comprovativo de aquisição ao consumidor, do qual constem as seguintes informações:
 - A) A identificação do estabelecimento;
 - B) A designação do produto/serviço adquirido e seu valor;
 - C) A data de transacção.
- 6) Dar resposta construtiva no prazo de três dias após a recepção de pedido de informação/ sugestão na **plataforma de comunicação online**.

Obtenção do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online

O CC procede, irregularmente, à fiscalização da plataforma transaccional, e, no caso de verificar que o estabelecimento comercial não cumpra qualquer dos requisitos básicos, suspenderá a sua qualidade de Loja Certificada Online até que proceda ao devido aperfeiçoamento.



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
消費者委員會
Conselho de Consumidores
消費爭議仲裁中心
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo



Requerimento para a obtenção do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online

(Aplicável às Lojas Aderentes e Lojas Certificadas)

Eu, _____(Nome do titular da licença de exploração), portador(a) de
_____(Tipo de documento de identificação) n.º _____, titular da licença de
exploração de _____(Designação do estabelecimento e n.º de Loja
Aderente), venho requerer a obtenção do símbolo de qualidade de Loja Certificada Online para o
website/ a aplicação informática instalado(a) pelo referido estabelecimento, com a apresentação das
seguintes informações:

Designação de website/aplicação informática: _____

Link do website/ Link para o download da aplicação informática: _____

E-mail (para a recepção de avisos da plataforma de comunicação online): _____

Tel. (para a recepção de avisos da plataforma de comunicação online): _____

Em Macau, a(aos) de de .

Titular da licença de exploração do estabelecimento
(assinatura conforme o documento de identificação)

Carimbo do estabelecimento

* *Em caso da companhia limitada, cabe aos membros da administração assinar conforme a forma prevista nos estatutos.*

* *É necessária a apresentação do original.*