**Nota à imprensa**

**5 de Dezembro de 2018**

**Conselho de Consumidores divulga os resultados da avaliação de Lojas Certificadas atribuindo o símbolo de qualidade de Loja Certificada a mais de mil estabelecimentos comerciais**

 O Conselho de Consumidores (CC) divulgou hoje os resultados da avaliação de Lojas Certificadas, segundo os quais, 1040 estabelecimentos comerciais foram qualificados como Lojas Certificadas para o ano de 2019. Mais de 800 estabelecementos obtiveram uma classificação de A, A- e B na avaliação, sendo de destacar que 13 estabelecimentos foram classificados como Lojas Certificadas de Classe A por ter alcançado a menção A (Excelente). Nesse sentido, o CC realizou a cerimónia de entrega do prémio de classe A no dia 5 de Dezembro, no sentido de incentivar todos os estabelecimentos comerciais aderentes do Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada a persistir em explorar actividades com práticas comerciais leais e contribuindo assim para a criação de um ambiente de consumo mais confiável, mais seguro e de melhor qualidade.

 **Resultados da avaliação melhoram**

 À avaliação anual de 2018 foram admitidos quase 1300 estabelecimentos comerciais, dos quais cerca de 83% conseguiram o símbolo de qualidade de Loja Certificada para o ano que segue, sendo que a taxa de aprovação subiu mais de 10% face ao ano transacto. Como o CC realça, apesar de reforçados critérios de avaliação, a taxa de aprovação ainda se mantém elevada, o que reflecte que as medidas tomadas pelo CC em relação à fiscalização, formação e orientação surtiram efeitos positivos, bem como que a maioria das lojas cumpre os requisitos definidos pelo Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada para a melhoria da qualidade global da equipa das Lojas Certificadas.

 **Empenho no aperfeiçoamento do Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada**

 o Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada implementa-se há cerca de 20 anos. No sentido de consolidar os efeitos produzidos e a marca de confiança estabelecida pelo dito sistema ao longo dos anos, o CC empenha-se em aperfeiçoar o sistema a nivel quantitativo e qualitativo, procurando incentivar a adesão de estabelecimentos comerciais ao mesmo através da cooperação com associações económicas e da prestação dos serviços ao domicílio. Em 2018 contabilizaram-se quase cem lojas aderentes novas. Por outro lado, o CC tem reforçado os critérios de avaliação, com vista a assegurar que as Lojas Certificadas ofereçam serviços satisfatórios a nível mundial. Os códigos de práticas elaborados pelo CC também são um dos critérios específicos para a avaliação de Lojas Certificadas. Actualmente, já estão implementados códigos de práticas para 19 ramos de actividades comerciais, por forma a regular o bom funcionamento das Lojas Certificadas. O CC irá elaborar, de forma gradual, mais códigos de práticas em resposta à evolução dos modelos de consumo e ao desenvolvimento social, de maneira a concretizar o princípio de “prioridade na prevenção” promovendo a confiança e a harmonia entre os consumidores e os operadores comerciais.

 **Optimização contínua das medidas em resposta às políticas do governo**

O sector de comércio a retalho e serviços é um elemento essencial para a implementação das políticas como a criação do centro mundial de turismo e lazer e a promoção do turismo com itinerários «multi-destinos» integrada na cooperação da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau. Os estabelecimentos comerciais aderentes do Sistema do Símbolo de Qualidade de Loja Certificada podem fazer parte das políticas referidas, trazendo maior confiança aos turistas para fazer consumo em Macau. Nesse sentido, o CC irá assegurar que o sistema seja bem implementado através de medidas rigorosas, profissionais e diversificadas, no sentido de aumentar a competitividade das empresas locais mediante a promoção do símbolo de qualidade de Loja Certificada aos cidadãos e turistas.

 **60 entidades e personalidades convidadas para ser assessor do Centro de Arbitragem**

Na cerimónia de entrega do prémio de classe A de 2018, o CC apelou à equipa das Lojas Certificadas para se prepararem a enfrentar uma avaliação mais rigorosa no ano que segue. No evento, foi atribuído ainda o convite à 60 entidades ou personalidades, das quais se destaca a Associação Comercial de Macau, para intregar a equipa de assessores do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo. O CC aproveitou a ocasião para agradecer a todas as associações económicas, profissionais e cívicas e personalidades de diversos sectores pelo apoio prestado no aperfeiçoamento da eficiência e qualidade dos serviços do Centro de Arbitragem.

Na cerimónia marcaram presença os seguintes convidados: o Juíz do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, Chan Io Chao, a Presidente da Câmara de Turismo da China, Wang Ping e seu Secretário-Geral, Wu Guoliang, o Director-Geral Adjunto do Conselho de Consumidores de Hong Kong, Eddy Tong Chi chung e sua Chefe do Departamento de Educação, Carmen Ng Ka Man, bem como os assessores do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau, os membros do Conselho Geral e da Comissão Executiva do CC.

(Consulte em anexo a lista de 13 Lojas Certificadas de Classe A)