



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

(Tradução)

**Resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à
Assembleia Legislativa, Leong Sun Iok**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo consultado o parecer do Conselho de Consumidores, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita de 26 de Janeiro de 2023 do Sr. Deputado Leong Sun Iok, enviada a coberto do ofício n.º 123/E91/VII/GPAL/2023, da Assembleia Legislativa, de 6 de Fevereiro de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo aos 7 de Fevereiro de 2023:

Esta Direcção de Serviços esteve atenta aos comentários recentes sobre os preços de alguns estabelecimentos hoteleiros de Macau praticados em algumas plataformas de reserva de quartos, onde se verificou ter havido um aumento exponencial dos preços e enviou, de imediato, ofícios aos operadores hoteleiros avisando para que estes tivessem cuidado na escolha de parceiros de plataforma e para que prestassem sempre atenção à forma como a comercialização dos estabelecimentos é feita nessas plataformas. Foi solicitado para que caso verificassem qualquer anomalia, deveriam entrar em contacto, tão breve quanto possível, com as respectivas plataformas a fim de lidarem com a situação. Após a comunicação realizada entre os estabelecimentos



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

hoteleiros envolvidos e as respectivas plataformas, a situação reportada dos preços dos quartos nos estabelecimentos da indústria hoteleira melhorou. Estes Serviços continuarão a utilizar meios publicitários “*online*” e “*offline*” para divulgar a imagem turística de Macau como uma cidade hospitaleira e apropriada para visitar e entraram em contacto com os parceiros das plataformas de turismo “*online*” no Interior da China, solicitando-lhes que para além de fazerem uma auto supervisão, deveriam também reforçar a monitorização sobre os seus fornecedores e agências de viagens de modo a ser possível fixar tarifas razoáveis nos estabelecimentos hoteleiros de Macau e que caso surgisse qualquer flutuação anormal dos preços dos quartos, deveriam proceder, de imediato, ao devido acompanhamento.

Em paralelo, de acordo com a Lei n.º 8/2021 «Lei da actividade dos estabelecimentos da indústria hoteleira», vigente, os estabelecimentos da indústria hoteleira podem fixar livremente os preços, bastando carregar a tabela de preços actualizada no seu sítio electrónico, se houver, e entregá-la a esta Direcção de Serviços. Para tornar as informações mais transparentes, as tabelas de preços apresentadas pelos estabelecimentos da indústria hoteleira são disponibilizadas na página electrónica desta Direcção de Serviços para consulta. Enquanto entidade fiscalizadora do sector do turismo, esta supervisiona o cumprimento, pelos estabelecimentos da indústria hoteleira, da obrigação prevista na lei de



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

entrega da tabela de preço actualizada. Caso verifique quaisquer anomalias nos preços apresentados, contactará, por iniciativa própria, os estabelecimentos envolvidos para seguimento.

Ao mesmo tempo, o Conselho de Consumidores está a exercer proactivamente as funções conferidas pela Lei n.º 9/2021 «Lei de protecção de direitos e interesses do consumidor», tendo disponibilizado a plataforma “Consumidor *Online*” para facilitar aos residentes de Macau e turistas a apresentação *online* de reclamações junto com as informações relacionadas. Nos termos do disposto na Lei n.º 9/2021 «Lei de protecção de direitos e interesses do consumidor» e na Lei n.º 4/95/M «Reestrutura o Conselho de Consumidores», de 12 de Junho, o Conselho de Consumidores dedica-se à concertação das partes, assim como presta serviços de mediação e arbitragem, no sentido de ajudar as partes na resolução de conflitos de consumo. Quando se tratar de caso dentro da competência de fiscalização de outras entidades competentes, o Conselho de Consumidores irá encaminhá-lo às respectivas autoridades para efeitos de acompanhamento.

Como é consabido, existem em Macau estabelecimentos da indústria hoteleira de diversos tipos e classificações, a saber, alojamentos de baixo custo, hotéis de duas estrelas a cinco estrelas-luxo e hotéis-apartamentos de três e quatro estrelas. Estes estabelecimentos têm quartos de diversos tipos e preços. Esta Direcção de Serviços manterá sempre uma boa



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
旅遊局
Direcção dos Serviços de Turismo

comunicação com os operadores hoteleiros e supervisionará as situações relacionadas com alterações nos preços dos quartos, por forma a garantir que estes sejam razoáveis, pois só assim será possível defender conjuntamente com a indústria a imagem turística de Macau e salvaguardar uma recuperação gradual e constante do turismo local.

A Directora dos Serviços de Turismo,

Maria Helena de Senna Fernandes

24 de Fevereiro de 2023