



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 pela Deputada à
Assembleia Legislativa, Song Pek Kei**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita de 28 de Abril de 2023 da Sr.^a Deputada Song Pek Kei, enviada pela Assembleia Legislativa a coberto do ofício n.º 484/E376/VII/GPAL/2023, de 12 de Maio de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo aos 15 de Maio de 2023:

Para ir ao encontro do aumento dos visitantes e da retoma dos serviços de viagens em grupo transfronteiriças, esta Direcção de Serviços tem reforçado a inspecção aleatória aos grupos turísticos e a fiscalização aos trabalhos dos profissionais da área do turismo nos postos fronteiriços e pontos de interesse turístico. Foram ainda realizadas acções conjuntas com o Corpo de Polícia de Segurança Pública, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, o Conselho de Consumidores e os Serviços de Alfândega para combater as diversas irregularidades. Esta Direcção de Serviços, no exercício das funções fiscalizadoras, sempre que detectar irregularidades por parte das agências de viagens do Interior da China, encaminhará o caso às autoridades competentes do Interior da China para os efeitos tidos por conveniente.



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

Com vista a promover a cooperação na supervisão ao mercado turístico da Grande Baía de Guangdong-Hong Kong-Macau, as autoridades responsáveis pelo turismo das cidades integradas na Grande Baía constituíram, em Setembro de 2020, a “Comunidade cooperativa para a supervisão do mercado turístico em ‘9+2 cidades’ da Grande Baía”. Estes Serviços têm participado de forma proactiva nos respectivos trabalhos e mantido contactos próximos bem como trocas de informações com os membros daquela comunidade por forma a segurar conjuntamente a ordem do mercado turístico.

Do ponto de vista do mercado, as “excursões a custo zero/de baixo preço” têm espaço de sobrevivência uma vez que uma parte dos visitantes focam-se apenas no preço aquando da escolha da viagem, optando pelas excursões organizadas de baixo preço sem levar em conta a relação entre o preço e a qualidade dos serviços prestados. Assim, esta Direcção de Serviços tem feito proactivamente uma sensibilização junto dos visitantes de Macau, revelando-se quais os aspectos a que devem estar mais atentos aquando da escolha de excursões organizadas, incluindo eleger as excursões que tenham qualidade garantida, conhecer bem o conteúdo e os termos do itinerário, e relativamente ao guia deve sempre ser um guia licenciado para o exercício daquelas funções, por forma a serem salvaguardados os seus direitos e interesses.



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

Estes Serviços estão atentos com a questão de “excursões a custo zero/negativo”. Tendo em consideração as características do turismo, será dada continuidade ao reforço do intercâmbio e da cooperação com as autoridades do turismo das zonas vizinhas e incentivar-se-ão os operadores e agentes turísticos para a defesa da ordem do mercado regional, através de uma cooperação amistosa.

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. Esta, enquanto entidade fiscalizadora do sector do turismo, supervisiona o cumprimento, pelos estabelecimentos da indústria hoteleira, da obrigação prevista na lei de entrega da tabela de preço actualizada. Caso verifique quaisquer anomalias nos preços apresentados, contactará, por iniciativa própria, os estabelecimentos envolvidos para seguimento.

Relativamente aos comentários 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, esta Direcção de Serviços enviou, de imediato, ofícios aos operadores hoteleiros avisando para que estes tivessem cuidado na escolha de parceiros de plataforma e para que



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

prestassem sempre atenção à forma como a comercialização dos estabelecimentos é feita nessas plataformas. Foi solicitado para que caso verifiquem qualquer anomalia, deveram entrar em contacto, tão breve quanto possível, com as respectivas plataformas a fim de lidarem com a situação. Posteriormente, fez o acompanhamento e teve conhecimento que após a comunicação realizada entre os estabelecimentos hoteleiros envolvidos e as respectivas plataformas, a situação reportada dos preços dos quartos nos estabelecimentos da indústria hoteleira melhorou.

Esta Direcção de Serviços continua a utilizar meios publicitários “*online*” e “*offline*” para divulgar a imagem turística de Macau como uma cidade hospitaleira e apropriada para visitar. Entrou 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 caso surja qualquer flutuação anormal dos preços dos quartos, devem proceder, de imediato, ao devido acompanhamento.

No impulsionamento do desenvolvimento diversificado dos estabelecimentos da indústria hoteleira, a Lei n.º 8/2021 «Lei da actividade dos estabelecimentos da indústria hoteleira», entrada em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022, reduziu os requisitos para os hotéis 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

categoria inferior e criou um novo tipo de alojamento, “alojamento de baixo custo”, doravante conhecido por “ABC”. Permite-se a instalação no ABC de quartos comuns (com capacidade de quatro a oito pessoas) e que a locação de quartos comuns possa ser feita à cama, devendo aqueles destinados a locação à cama ser separados por sexos. Esta maneira de operação é semelhante à das conhecidas “pousadas de juventude”. Em simultâneo, também é permitido instalar no ABC “espaços de dormir” (unidade de alojamento de reduzidas dimensões e com capacidade para apenas uma pessoa, em que o cliente tem de utilizar a casa de banho comum), vulgarmente conhecidos como “hotéis-cápsula”. A nova lei criou condições favoráveis e maior espaço de desenvolvimento para os investidores de alojamento económico, o que favorece a diversificação de alojamento turístico e aumenta a leque de escolhas nos tipos de alojamento para os investidores e os consumidores.

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-apartamento de três e quatro estrelas. Estes estabelecimentos têm quartos de diversos tipos e preços. Esta Direcção de Serviços manterá sempre uma boa comunicação com os operadores hoteleiros e supervisionará a situação, por forma a garantir que os preços sejam razoáveis, pois só assim será possível defender



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

conjuntamente com a indústria a imagem turística de Macau e salvaguardar uma recuperação gradual e constante do turismo local.

O Governo da Região Administrativa Especial de Macau tem vindo a combater a actividade de prestação ilegal de alojamento. Entre os dias 1 de Janeiro e 14 de Maio de 2023, esta Direcção de Serviços, através do grupo de trabalho interdepartamental, realizou 26 acções conjuntas, tendo sido inspeccionadas 48 fracções autónomas, das quais 19 fracções foram seladas por suspeitas de estarem a ser utilizadas para a prestação ilegal de alojamento, tendo sido instaurados processos sancionatórios contra os indivíduos que tenham violado a lei. Além disso, continuará a recolher, através de diversos meios, informações sobre a situação de prestação ilegal de alojamento e as opiniões fornecidas pelo público relativamente ao combate a essa actividade ilícita e ajustará oportunamente as acções consoante a realidade.

A Directora dos Serviços de Turismo,

Maria Helena de Senna Fernandes

30 de Maio de 2023