



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, e tendo consultado o parecer do Conselho de Consumidores, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita de 3 de Março de 2023 da Sr.^a Deputada Song Pek Kei, enviada pela Assembleia Legislativa a coberto do ofício n.º 271/E206/VII/GPAL/2023, de 16 de Março de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo aos 17 de Março de 2023:

Para dar resposta à retoma dos serviços de viagens em grupo transfronteiriças, esta Direcção de Serviços reforçou 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. Das 354 inspeções efectuadas entre os dias 1 de Janeiro e 26 de Março de 2023, não foram verificadas quaisquer situações relacionadas com as denominadas “excursões a custo zero/negativo” ou “excursões de baixo preço”.

A par disso e 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



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

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 e trocas de informações com os membros daquela comunidade, por forma a segurar conjuntamente a ordem do mercado turístico.

No âmbito da recepção dos grupos turísticos provenientes do Interior da China em viagem a Macau, as agências de viagens organizadoras do Interior da China, aquando da celebração de contratos com os seus parceiros, devem cumprir a “Lei do Turismo da República Popular da China”, o “Regulamento das Agências de Viagens” e demais diplomas legais aplicáveis e, após a assinatura dos contratos com os seus homólogos do Interior da China, as agências de viagens de Macau também estão obrigadas a executar os contratos de acordo com a lei. Esta Direcção de Serviços, no exercício das funções fiscalizadoras, sempre que detectar irregularidades por parte de agências de viagens do Interior da China, encaminhará o caso às autoridades competentes do Interior da China para os efeitos tidos por conveniente. Quanto à introdução ou não na legislação de Macau de normas que visam combater as “excursões a custo zero ou de baixo preço” e situações análogas, esta Direcção de Serviços está aberta a ouvir as opiniões de todos os sectores.



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

Por outro lado, esta Direcção de Serviços, através de diversos tipos de orientações, recomendações e modalidades de formação, procurará elevar a consciência e conhecimentos das agências de viagens e dos guias turísticos sobre a importância do cumprimento da lei e da prestação de serviços de qualidade.

Do ponto de vista do mercado, as “excursões a custo zero ou de baixo preço” continuam a ter espaço de sobrevivência uma vez que uma parte dos visitantes focam-se apenas no preço aquando da escolha da viagem, não levando em conta a relação entre o preço e a qualidade dos serviços prestados. Assim, esta Direcção de Serviços continuará a sensibilizar os visitantes de Macau para que percebam que é impossível haver serviços de qualidade nas “excursões a custo zero e de baixo preço” e que não devem aceitar cegamente os preços mais baixos quando escolherem quaisquer excursões organizadas. Em simultâneo, aconselhará igualmente os visitantes a serem cautelosos na escolha das suas viagens. Aquando da inscrição em viagens turísticas, devem considerar outros factores, como por exemplo, o itinerário, a qualidade dos serviços, a reputação das agências de viagens, a racionalidade do preço, para que consigam informadamente seleccionar as excursões que tenham qualidade garantida.

Esta Direcção de Serviços continuará a manter a comunicação e a cooperação com as diversas plataformas de turismo tanto em Macau



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

como no exterior, solicitando-lhes a divulgar de informações corretas e recentes sobre o turismo de Macau e de imagem turística positiva de Macau. Igualmente, serão reforçados o intercâmbio e a 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.

Relativa à questão da interpelação sobre o aperfeiçoamento do regime de defesa do consumidor, o Conselho de Consumidores desenvolve proactivamente os trabalhos de defesa de direitos de consumo, no exercício das funções que lhe são atribuídas pela Lei n.º 9/2021 «Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor». Se os residentes de Macau e os visitantes encontrarem conflitos ao fazerem consumo em Macau, podem recorrer aos apoios do Conselho de Consumidores.

O mesmo Conselho apontou que dispõe da plataforma “Consumidor *Online*”, que facilita aos residentes de Macau e aos visitantes a apresentação *online* de reclamação junto com as informações relevantes. Além disso, o Conselho de Consumidores já celebrou acordos de cooperação com mais de 40 organizações de consumidores do exterior. Caso os consumidores se envolvam em conflitos de consumo que tenham lugar fora de Macau, o Conselho de Consumidores pode ajudá-los a encaminhar o caso para a respectiva entidade colaboradora, cabendo à



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

organização de consumidores do local de conflito tratar no exercício das suas funções e nos termos da legislação local.

Aliás, através da rede de cooperação estabelecida com as organizações de consumidores do exterior, o Conselho de Consumidores procede oportunamente à troca mútua das informações sobre a defesa de direitos de consumo, e divulga irregularmente, por intermédio das suas entidades colaboradoras, as informações de turismo e consumo de Macau junto aos residentes desses locais, com vista a elevar a consciência dos visitantes em Macau sobre a defesa de direitos e reforçar a sua confiança de consumo.

A Directora dos Serviços de Turismo,

Maria Helena de Senna Fernandes

31 de Março de 2023