



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

(Tradução)

Pareceres sobre a resposta à interpelação escrita apresentada pelo Deputado à Assembleia Legislativa, Lam Lon Wai

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo em consideração os pareceres do Conselho de Consumidores (adiante designado por CC) e da Autoridade de Aviação Civil (adiante designada por AACM), esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Lam Lon Wai, de 24 de Abril de 2026, enviada a coberto do ofício n.º 0557/GSG/SAAL/2026, da Assembleia Legislativa, de 4 de Maio de 2026, e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 5 de Maio de 2026:

O Governo da RAEM acompanha de perto o impacto das flutuações dos preços dos combustíveis de aviação nos mercados internacionais de visitantes, mantendo comunicação estreita com as companhias aéreas, de modo a reduzir os efeitos decorrentes de eventuais alterações nos voos. No que respeita à promoção turística, esta Direcção de Serviços tem vindo a manter uma cooperação contínua com companhias aéreas dos diversos mercados-alvo, incluindo a AirAsia, a Jeju Air e a Thai Lion Air, lançando ofertas promocionais para voos com destino a Macau e realizando acções conjuntas de promoção, com vista a atrair mais visitantes a escolher Macau como destino turístico. Simultaneamente, têm sido ainda disponibilizados, ao longo dos anos, apoios sob a forma de descontos em bilhetes de avião para visitantes internacionais transportados pela Air Macau para Macau, bem como tendo sido definidos, através da Air Macau, planos de promoção dirigidos aos mercados internacionais de visitantes, com o objectivo de reforçar os esforços de expansão e comercialização junto dos mercados internacionais.

Por outro lado, esta Direcção de Serviços continua a sensibilizar os residentes de Macau para as precauções a observar nas deslocações ao exterior, alertando-os para a necessidade de uma preparação adequada, incluindo a escolha de destinos turísticos seguros, o planeamento apropriado dos itinerários e a aquisição de seguros



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)

de viagem, entre outros, procedendo igualmente à recolha de reclamações, opiniões e sugestões apresentadas por residentes e visitantes relativamente aos serviços de transporte aéreo, as quais são encaminhadas atempadamente para os serviços competentes para acompanhamento e tratamento, em apoio ao desenvolvimento estável e sustentável da indústria turística de Macau.

Além disso, face ao impacto recente das significativas flutuações dos preços internacionais dos combustíveis sobre os voos, o CC apelou às companhias aéreas para que, tendo em consideração as situações concretas e as necessidades dos consumidores, procurem proporcionar-lhes soluções adequadas, na medida do possível. Caso ocorram litígios de consumo na sequência do cancelamento de voos, os consumidores podem apresentar reclamações através da plataforma online “Consumidor Online”, cabendo ao CC acompanhar os respectivos casos no âmbito das suas competências ou proceder ao seu encaminhamento, salvaguardando os direitos e interesses legítimos dos consumidores.

A AACM indicou que já instou as companhias aéreas que operam no território a tratarem, de forma apropriada, das situações de cancelamento de voos, tendo as mesmas já procedido às formalidades de reembolso ou de alteração de bilhetes dos passageiros afectados. Ao mesmo tempo, a AACM solicitou à companhia aérea o reforço da capacidade de apoio aos clientes, bem como a publicação de instruções relativas ao tratamento dos casos de cancelamento ou de remarcação de voos, com vista a garantir a transparência da informação e minimizar os inconvenientes causados aos turistas.

18 de Maio de 2026

A Directora dos Serviços,
Maria Helena de Senna Fernandes