



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, Zheng Anting**

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, tendo consultado parecer do Conselho de Consumidores, esta Direcção de Serviços apresenta a seguinte resposta à interpelação escrita do Sr. Deputado Zheng Anting, de 19 de Janeiro de 2023, enviada a coberto do ofício n.º 095/E69/VII/GPAL/2023, da Assembleia Legislativa, de 31 de Janeiro de 2023 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 1 de Fevereiro de 2023:

Esta Direcção de Serviços esteve atenta às reflexões recentes na sociedade 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.

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. Mantém-se ainda a cooperação estreita com o sector para promover os produtos turísticos locais que oferecem diferentes tipos de descontos, apresentando-se as acomodações de diversas características e as instalações de lazer e entretenimento em estabelecimentos hoteleiros e promovendo-se o mais longe possível os serviços turísticos e profissionais prestados pelos diversos sectores de Macau.

Simultaneamente, esta Direcção de Serviços 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.

Estes Serviços prendem manter sempre uma boa comunicação com os operadores hoteleiros e supervisionarão as situações relacionadas com



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

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.

Relativamente às segunda e terceira perguntas, o Conselho de Consumidores referiu que foi lançado o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” em 2001, com vista a promover o modo de exercício de actividades com base na honestidade, estimulando portanto a participação proactiva de empresas de Macau. A par disso, as “Lojas Certificadas” reconhecidas são sujeitas à avaliação do Conselho de Consumidores, e em caso de violação das regras sobre as “Lojas Certificadas”, a sua qualidade será retirada.

Além disso, o Conselho de Consumidores colabora constantemente com diversos sectores na elaboração de “códigos de práticas”, que incluem o “Código de Práticas para Retalhistas de Lembranças (Produtos alimentares)” divulgado em conjunto com o sector de lembranças. Segundo o mesmo Código de Práticas, as “Lojas Certificadas” do sector de lembranças alimentares devem cumprir as disposições legais relevantes, de modo a reforçar a protecção dos direitos e interesses do consumidor mediante a elevação do padrão de negócios do sector. Neste sentido, o Conselho de Consumidores irá proceder oportunamente à revisão do referido Código de Práticas, bem como incentivar as



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

respectivas “Lojas Certificadas” a apresentar as unidades de medida em decimal, para facilitar o reconhecimento por turistas.

Em caso de conflitos de consumo, os consumidores, ainda que sejam turistas que já saíram de Macau, podem apresentar reclamações junto com informações relacionadas através da plataforma *online* “Consumidor Online”. 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, de 12 de Junho (Reestrutura o Conselho de Consumidores), o Conselho de Consumidores dedica-se à concertação das partes, assim como presta serviços de mediação e arbitragem que ajudam a resolução de conflitos de consumo pelas partes. 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.

Por outro lado, para fortalecer a confiança de turistas sobre o ambiente de consumo de Macau, e eliminar os factores que afectam a vontade de turistas para pedir indemnização, como a demora do tempo e as despesas com o transporte, em 2018, o Conselho de Consumidores e as organizações de consumidores das cidades integrantes da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau assinaram o “Memorando de cooperação na área de defesa do consumidor da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau”. No mesmo ano, foi ainda revisto o “Regulamento do



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

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Macau”, por forma a abrir um caminho para a realização transfronteiriça de mediação e arbitragem por videoconferência *online*, facilitando a participação de turistas da Grande Baía nas sessões de mediação e no procedimento arbitral após o regresso ao seu local de residência.

Em 2022, o Conselho de Consumidores celebrou o “Protocolo de cooperação para a defesa do consumidor na Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas” com as organizações de consumidores da Região do Pan-Delta do Rio das Pérolas, tendo disponibilizado a realização transfronteiriça de mediação e arbitragem com as organizações de consumidores de mais nove províncias do Interior da China. Caso os turistas desses locais encontrem conflitos de consumo ocorridos em Macau, podem participar, por videoconferência, nas mediação e arbitragem transfronteiriças do Centro de Arbitragem, no escritório da organização de consumidores do seu local de residência.

Entre 2018 e Janeiro do ano corrente, o Centro de Arbitragem resolveu um total de quatro casos por mediação transfronteiriça, e dois casos de conflitos de consumo em que se envolviam residentes de Macau na Zona de Cooperação Aprofundada entre Guangdong e Macau em Hengqin. Em todos os casos referidos, as partes conseguiram chegar a um consenso de resolução depois de mediação.



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

O Conselho de Consumidores irá continuar a otimizar o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada”, bem como elevar a autodisciplina e a consciência de defesa de direitos de consumo dos sectores, de modo a construir em conjunto uma barreira sólida de protecção de consumidores. Aliás, o Conselho de Consumidores procura reforçar a cooperação transfronteiriça com mais organizações de consumidores do exterior, no sentido de estender o âmbito de mediação e arbitragem transfronteiriças para mais regiões do exterior, facilitar assim aos consumidores a defesa de direitos fora de Macau e fortalecer a confiança de consumo de turistas.

A Directora dos Serviços de Turismo,

Maria Helena de Senna Fernandes

16 de Fevereiro de 2023