



Resposta à Interpelação Escrita apresentada pela Deputada à Assembleia Legislativa Kwan Tsui Hang

Em cumprimento às instruções do Chefe do Executivo, apresento a seguinte resposta à interpelação escrita da Sr.^a Deputada Kwan Tsui Hang, de 4 de Abril de 2014, enviada a coberto do ofício n.º 283/E238/V/GPAL/2014 da Assembleia Legislativa de 9 de Abril de 2014 e recebida pelo Gabinete do Chefe do Executivo em 10 de Abril de 2014:

1. A indústria turística apresenta singularidade na sua operacionalidade e funcionamento. Para além da oferta e procura e dos ajustamentos sazonais, os preços das excursões organizadas estão também dependentes de factores relacionados com outros sectores ou actividades (como por exemplo, transportes, alojamento, restauração, visitas e diversões), à preferência e ao poder de compra dos diversos tipos de excursionistas. Daí estar disponível no mercado uma variedade de oferta de excursões organizadas com preços e finalidades distintos. Assim, é difícil para a Administração determinar prévia e uniformemente um custo mínimo a essas excursões.

Entretanto, enquanto entidade fiscalizadora, a Direcção dos Serviços de Turismo (DST) dá grande importância ao estabelecimento de um turismo de qualidade, estando atenta a todas as situações que afectem a imagem de Macau como destino turístico. Em resposta à evolução turística, esta Direcção de Serviços activou a revisão do diploma que regula a actividade de agência de viagens e a profissão de guia turístico, cujo processo legislativo se encontra em curso. No decurso desta revisão propôs-se a regulamentação de excursões a “custo nulo”, prevendo-se a proibição da organização de viagens turísticas na Região Administrativa Especial de Macau a preço inferior ao custo de organização, com previsão de sanções a aplicar às agências que não cumprem essa regra. Caso esse projecto de lei seja aprovado, para efeitos de investigação e perante o exercício das funções de fiscalização nos termos da lei pela DST, a agência de viagens deve exhibir a informação da viagem colectiva que organiza, incluindo os custos de organização e o preço a cobrar pela prestação do serviço de acolhimento.

2. De acordo com os dados estatísticos divulgados pela Direcção dos Serviços de Estatística e Censos, em 2013 entraram em Macau 9.775.798 excursionistas em viagens colectivas, o que mostra um elevado número de grupos turísticos que vieram a Macau diariamente. Assim, a obrigatoriedade às agências de viagens locais de comunicar à Administração os custos de organização e de acolhimento respeitantes



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

aos grupos turísticos que recebem gerará um custo administrativo significativo tanto à Administração como às agências receptoras. Para tentar salvaguardar o desenvolvimento saudável do sector, é também importante equilibrar as dificuldades operacionais com que se deparam os parceiros turísticos (especialmente o facto de a maioria das agências de viagens serem pequenas e médias empresas). Pelo que essa matéria merece uma consulta ampla e uma consideração global e cuidadosa.

3. A Direcção dos Serviços de Turismo, enquanto entidade fiscalizadora da indústria do turismo, tem posto em prática e tem exercido as funções de fiscalização previstas no diploma regulador da actividade de agência de viagens e da profissão de guia turístico, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 48/98/M, de 3 de Novembro, com a redacção dada pelo Regulamento Administrativo n.º 42/2004. As disputas turísticas podem dar origem à instauração de procedimento sancionatório ao abrigo do citado diploma e do Código de Procedimento Administrativo sempre que se verificarem irregularidades face à lei. Se a matéria estiver relacionada com agências de viagens do Interior da China, o facto é comunicado à autoridade de turismo do Interior da China para os efeitos tidos por convenientes.

Em boa verdade, aquando do tratamento de disputas turísticas verificou-se que a maioria das mesmas não envolvem irregularidades por parte das agências de viagens receptoras e dos guias turísticos de Macau, mas muitas se devem à divergência entre a agência de viagens organizadora do Interior da China e o excursionista. De facto, desde 1 de Outubro de 2013, data em que entrou em vigor a Lei do Turismo da República Popular da China, até 17 de Abril de 2014, a DST registou 26 solicitações de assistência e/ou queixas apresentadas por excursionistas provenientes do Interior da China, cujo conteúdo de reclamação se prende com o descontentamento dos excursionistas quanto à cobrança de actividades opcionais, ao alojamento, à perda de contacto com o guia turístico e à divergência do itinerário em relação ao acordado com a agência de viagens organizadora do Interior da China. Cabe à DST averiguar a existência ou não de irregularidades por parte da agência de viagens ou do guia turístico de Macau responsáveis pelo acolhimento. E verificou-se que em dois desses casos as agências de viagens/guias turísticos de Macau violaram a legislação vigente em Macau, e foi-lhes instaurado um auto de notícia. Importa salientar que se a disputa turística se dever à divergência no contrato de viagem celebrado entre a agência de viagens organizadora e o excursionista, a mesma deve ser resolvida com recurso à lei do local de celebração do contrato. Entretanto, mesmo assim, a DST empenha-se na assistência e na tentativa de obter uma resolução consensual do problema durante a estada do grupo turístico 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

Por último, na operação concreta respeitante à organização e recepção dos grupos turísticos provenientes do Interior da China existe mais do que uma relação comercial, a saber, temos a relação contratual entre o excursionista e a agência do Interior da China em que o excursionista fez a inscrição; existem a relação de cooperação entre essa agência de inscrição e a agência organizadora e ainda a relação de cooperação entre a agência organizadora e a agência receptora de Macau. Dito de outro modo, não existe uma relação contratual directa entre o excursionista e a agência de viagens receptora de Macau. Aquando da inscrição da viagem, o excursionista só tem acesso à informação respeitante à agência de inscrição e não lhe é facultada a informação acerca da agência organizadora e da agência receptora de Macau. Por isso, é difícil que a divulgação da lista das agências de viagens infractoras em Macau dê um contributo directo e positivo para incentivar os turistas na escolha de viagens turísticas de qualidade.

25 de Abril de 2014.

O Director dos Serviços, substituto,

Cheng Wai Tong