



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia
Resposta à interpelação escrita do deputado à
Assembleia Legislativa, Ng Kuok Cheong

Em cumprimento das instruções do Chefe do Executivo, e tendo ouvido os pareceres do Gabinete do Secretário para a Segurança (GSS) e da Direcção dos Serviços de Turismo (DST), é submetida a resposta à interpelação escrita do Senhor Deputado Ng Kuok Cheong, de 23 de Dezembro de 2015, enviada a coberto do ofício n.º 1102/E857/V/GPAL/2015 da Assembleia Legislativa, de 28 de Dezembro de 2015:

Sendo uma das indústrias pilares de Macau, o sector do turismo envolve uma vasta cadeia de serviços de venda a retalho. Para promover o desenvolvimento saudável e sustentável desse sector, os respectivos serviços governamentais têm mantido colaboração entre si e têm efectuado fiscalizações aos actos irregulares no âmbito das suas competências legalmente conferidas, combatendo os actos ilícitos e regulando a ordem do mercado através do reforço das vistorias. Por exemplo, a Direcção dos Serviços de Economia (DSE) efectua, nos termos do disposto na Lei n.º 6/96/M (Regime jurídico das infracções contra a saúde pública e contra a economia), fiscalizações e investigações aos actos como fraude mercantil e indicação ilícita de preço (não há um preço claro, o preço indicado na prateleira não corresponde com o realmente cobrado), praticados pelos comerciantes de serviço de vendas a retalho de diversas mercadorias durante a sua operação e caso verifique fortes indícios de ilegalidade, apresenta denúncia obrigatória às autoridades judiciais nos termos do Código de Processo Penal. Por outro lado, a DSE também realiza, nos termos do D.L. n.º 50/92/M (Lei de Rotulagem dos Géneros Alimentícios), fiscalizações e vistorias aleatórias aos problemas relativos à rotulagem dos produtos alimentares pré-embalados vendidos no mercado incluindo nas lojas de lembranças das zonas turísticas, bem como procede à educação contínua aos empresários, distribuindo folhetos de sensibilização de cumprimento da lei, fazendo tudo ao seu alcance no sentido de reprimir a continuação de circulação no mercado dos produtos alimentares de prazo de durabilidade expirado ou com rótulo rasurado, defendendo os direitos fundamentais dos consumidores, quer sejam residentes quer sejam turistas. A DST, caso verifique actos irregulares no exercício das suas funções, também contacta, por iniciativa própria, os serviços competentes para efeitos de acompanhamento.



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

Além disso, o Governo também tem dado importância à defesa da tradição de Macau em fazer negócios com honestidade e credibilidade, empenhando-se em promover e incentivar os sectores a optimizarem, de forma continuada, esta boa conduta tradicional. Desde 2001, através do estabelecimento do sistema de Lojas Certificadas por parte do Conselho de Consumidores (CC), incentivam-se as lojas aderentes a fazerem negócios com lealdade e fiabilidade. O CC também elabora com os sectores comerciais e respectivas associações códigos de práticas, dando importância a fazer negócios em cumprimento da legislação e da tradição de honestidade e credibilidade. Por exemplo, no Código de Práticas para Retalhistas de Lembranças (Produtos alimentares)”, está previsto que sejam adoptadas boas práticas de negócio para promover alimentos e produtos, evitando-se práticas publicitárias menos positivas.

Por outro lado, o Código Comercial também proíbe expressamente todos os actos comerciais contrários à concorrência leal, prevendo que constitui concorrência desleal toda a prática comercial contrária aos usos honestos, nomeadamente, a denegrição e desvalorização sobre a empresa, os produtos, os serviços de outros; todo o acto que seja idóneo a criar confusão com a empresa, os produtos, os serviços ou o crédito dos concorrentes; a comparação pública mas inadequada da empresa, dos produtos ou serviços próprios ou alheios com os de um concorrente. Tudo isto infringe o disposto no Código Comercial sobre a concorrência leal e os infractores têm de assumir a responsabilidade de indemnização civil e os tribunais também vão ordenar a proibição de prática dessas infracções, exigindo os infractores a eliminarem as consequências resultantes das mesmas. Ainda nos termos do Código Comercial, provada a existência de actos de concorrência desleal, a culpa presume-se e o autor é obrigado a indemnizar os danos causados.

No futuro, os serviços competentes do Governo da RAEM continuarão a atender às situações de promoção ilícita de todos os tipos de empresas, incluindo lojas para turistas e de lembranças, combatendo os actos ilícitos nos termos legais, e apelando os empresários a cumprirem as normas legais.

Relativamente ao problema de criação da figura da polícia turística referido na interpelação, segundo o GSS, em articulação com a construção do Centro Mundial de Turismo e de Lazer, tendo em conta as experiências anteriores, a actual tendência de



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

aumento de turistas e a necessidade geral da segurança turística e de serviços, a autoridade de segurança planeia criar, a partir de 2016 e de forma gradual, uma equipa de polícia turística, fazendo-a numa força da frente responsabilizada especificamente pela segurança e prevenção de crimes nas zonas turísticas, manutenção da ordem e gestão de multidões. De acordo com o plano, o número inicial da equipa da polícia turística dentro do corrente ano atingirá 30 pessoas, espalhadas pelos dez pontos turísticos. Os seus trabalhos são principalmente visados para os turistas e as suas funções são prevenção e repressão dos crimes nas zonas turísticas, desvio do fluxo de pessoas, controlo de multidões, tratamento de incidentes emergentes, recolha de informação policial nas zonas turísticas, etc. Ao mesmo tempo, a polícia turística também presta apoio imediato aos turistas para resolverem problemas práticos, nomeadamente tratamento dos pedidos de ajuda para chamar a polícia, nos casos de artigos perdidos, ferimentos, perdidos na rua, entre outros. Ao longo dos anos, caso os outros serviços do Governo da RAEM precisem de assistência das autoridades policiais na implementação das respectivas medidas económicas nas zonas turísticas ou lojas de lembranças, elas vão colaborar activamente nos termos legais e no âmbito da sua esfera de competências. E a equipa de polícia turística que entrará em funcionamento muito em breve prestará activamente colaboração e assistência como sempre.

Relativamente ao problema referido no ponto 2 da interpelação, a DST respondeu que “excursões a custo zero” ou “excursões a custo baixo” são fenómeno que tem como origem a cobrança do preço demasiado baixo por parte das agências de viagem no exercício da actividade de acolhimento dos excursionistas. As agências de organização de excursões do Interior da China aproveitam preço baixo como meio de angariação de turistas, pelo que estes pagam muito pouco na inscrição de participação. Em algumas situações, os turistas, no momento da sua inscrição, já estão cientes de que eles devem fazer compras a determinado valor ou participar em actividades adicionais por conta própria durante a viagem no sentido de compensar o custo das agências de viagem. É certo que as “excursões a custo zero ou baixo” têm espaço de sobrevivência no mercado devido, de certa medida, a que os turistas, na sua maioria, ao escolher excursão, têm em conta apenas o preço e gostam de excursões a preço baixo. Mas eles ignoram o facto que geralmente quando mais baixo o preço pior também a qualidade de serviço. Como as agências de organização de excursões usam preço baixo para angariar turistas, as agências de viagem locais que acolhem as



經濟局

Direcção dos Serviços de Economia

excursões mas que se situam na parte inferior da cadeia de fornecimento só podem cobrar um preço ainda mais baixo. O preço de acolhimento de excursões é demasiado baixo a longo prazo, até inferior ao custo de operação, as agências de acolhimento locais também têm dificuldade de sobreviver, daí que tendem ganhar dinheiro para subsidiar o custo/lucro através de outros meios (incluindo levar turistas a fazerem compras). E finalmente, os turistas ainda estão obrigados a pagar o respectivo preço no uso dos respectivos serviços.

De facto, quem tem mais capacidade para defender os interesses dos turistas é os turistas próprios. Ciente disso, a DST continua a fazer trabalhos de sensibilização e de educação visados aos turistas, incluindo a produção de brochuras e vídeos de sensibilização no sentido de educar os turistas a consumirem com juízo, dando-lhes a conhecer que as excursões a custo zero ou baixo não podem fornecer serviços turísticos de qualidade, pelo que ao escolher excursão, não devem procurar cegamente excursões de baixo custo, devendo ter em conta outro factores como itinerário, qualidade de serviços, reputação de agência de viagem, racionalidade do preço, apelando também os turistas a escolherem com prudência excursões com garantia de qualidade.

A DTS tem estado atento ao problema de excursões a custo zero ou negativo, tendo em conta os factores complicados como o carácter singular da indústria de turismo, a existência também do problema de excursões a custo zero ou negativo nas regiões vizinhas e a ligação estreita com a situação de desenvolvimento das actividades económicas das regiões vizinhas, o Governo da RAEM tem, de forma empenhada mantido contactos estreitos com os serviços de turismo das regiões vizinhas através do mecanismo de cooperação regional, combatendo juntamente infracções no mercado de turismo, promovendo o desenvolvimento saudável do mercado regional de turismo.

Aos 24 de Março de 2016.

O Director dos Serviços, Substituto,
Tai Kin Ip