

Lei n.º 5/2025 – Lei da actividade das agências de viagens e da profissão de guias turísticos

**Sessão de esclarecimento
Novembro de 2025**



Lei da actividade das agências de viagens e da profissão de guia turístico

A presente lei estabelece o regime jurídico do **exercício da actividade das agências de viagens e da profissão de guia turístico na Região Administrativa Especial de Macau, doravante designada por RAEM.**

Agência organizadora

Programa de viagem

Guia turístico

Viagem turística por adesão

Director técnico

Agência receptora

Folha de itinerário



Requisitos para abertura de agência de viagens

- Ser uma sociedade comercial, com sede na RAEM e ter por objecto social exclusivo o exercício da actividade de agência
- Capital social : $\geq 1\,500\,000$ patacas
- Dispor de, pelo menos, um director técnico
- Caução bancária + seguro de responsabilidade civil profissional

- O estabelecimento principal tem de preencher os requisitos previstos na lei



- ✓ Ter uma área útil mínima de $40m^2$
- ✓ Estar localizado em imóvel destinado a fins adequados
- ✓ Ter acesso independente
- ✓ Ter equipamento adequado
- ✓ O nome do estabelecimento preenche as disposições legais



Nome do estabelecimento

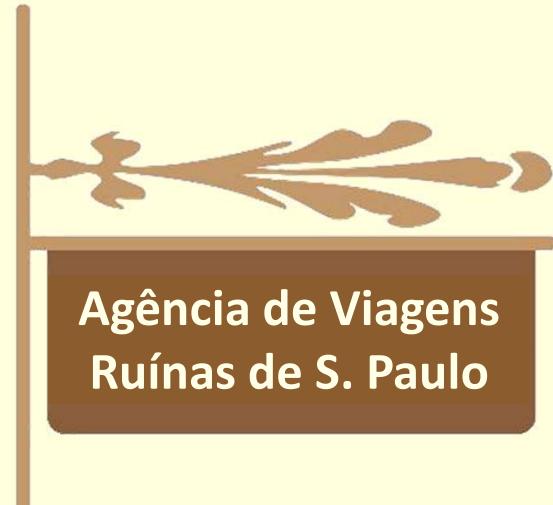
Pode ser :

Nome em chinês

Nome em português

Nomes em chinês e em português

Nomes em chinês, em português e em inglês



Director técnico

Preenche as seguintes qualificações



Ser residente da RAEM



Possuir o domínio escrito e falado de dois idiomas, sendo um deles uma das línguas oficiais da RAEM



Habilitação académica: Habilitação académica ou formação profissional na área do turismo

ou

Experiência: Experiência profissional não inferior a cinco anos consecutivos e a tempo inteiro, adquirida numa agência, sendo os últimos dois anos em funções de supervisão

Ou

Preenche as seguintes qualificações



Ser residente da RAEM



Ser administrador da respectiva sociedade comercial



Experiência: experiência profissional não inferior a três anos consecutivos, adquirida numa agência

Ou

Preenche as seguintes qualificações



Ser residente da RAEM



Ter exercido na RAEM o cargo de director técnico

+

A candidatura ao cargo é apresentada num prazo inferior a dois anos a contar da data da cessação de funções.



Director técnico



- A agência tem de celebrar um contrato de trabalho, por escrito, com o director técnico, salvo se este for administrador da respectiva sociedade comercial.
- O mesmo director técnico **não pode desempenhar simultaneamente o cargo em mais do que uma agência**.
- Durante o exercício das actividades da agência, pelo menos um director técnico tem de estar disponível como pessoa de contacto e prestar, a todo o tempo, a direcção técnica.
- Dirigir e gerir os assuntos técnicos relacionados com a exploração e o funcionamento da agência em que exerce funções.



Processo para abertura de agência de viagens

- A DST, no prazo de 20 dias úteis a contar da data da recepção do pedido, aprecia se o requerente preenche os requisitos previstos na lei e notificá-lo, quando se verifiquem os requisitos, para prestar a caução e efectuar o seguro de responsabilidade civil profissional.
- O requerente tem de entregar os documentos comprovativos da **caução** e do **seguro de responsabilidade civil profissional** no prazo de 30 dias úteis a contar da data da recepção da notificação referida no ponto anterior.

Findo o referido prazo, se os documentos não tiverem sido entregues, o pedido é indeferido.

- No prazo de oito dias úteis a contar da data da recepção dos documentos comprovativos da caução e do seguro de responsabilidade civil profissional, a DST emite a **licença de agência** ao requerente que preencha os requisitos.

Não é necessária a vistoria das instalações antes do início da actividade.



A licença de agência é válida pelo prazo de um ano.

A licença é afixada no estabelecimento principal ou o respectivo título digital é disponibilizado para consulta.



Horário de funcionamento

- ✓ O estabelecimento principal tem de funcionar de segunda a sexta-feira, das 10 às 13 horas e das 15 às 18 horas
- ✓ Excepto nos feriados obrigatórios ou em situações devidamente justificadas
- ✓ O horário de funcionamento obrigatório acima referido aplica-se às sucursais



Sucursal e balcão

A DST emite, no prazo de 20 dias úteis a contar da data da recepção do pedido de abertura de sucursal ou de balcão, a licença de sucursal ou de balcão ao requerente que preencha os requisitos.

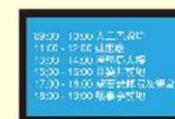
Não é necessário aumentar o capital social para a abertura de sucursais

✓ A área útil não pode ser inferior a 20m²

Não é necessária a vistoria das instalações para a abertura de sucursais ou de balcões



服務櫃檯
Balcões



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO



◆ Licença de sucursal

◆ Licença de balcão

- ✓ A validade é igual à da licença de agência de viagens.
- ✓ A renovação tem de ser requerida conjuntamente com a renovação da licença de agência de viagens.
- ✓ É obrigatório afixar as licenças ou disponibilizar os respectivos títulos digitais para consulta.



Actividades principais

- A organização de viagens turísticas e respectiva venda
- A reserva ou venda de alojamento em estabelecimentos da indústria hoteleira
- A reserva ou venda de bilhetes em qualquer meio de transporte
- A obtenção de vistos ou outros documentos necessários à realização de uma viagem
- A intermediação na venda de viagens turísticas e serviços oferecidos por outra agência ou agência de viagens fora da RAEM
- A recepção, transferência e assistência a clientes e participantes

- ✓ Para fins de turismo
- ✓ Quando sejam adquiridos por associações religiosas e por outras pessoas colectivas ou instituições sem fins lucrativos, bem como por escolas e instituições de ensino superior, com o objectivo da realização de actividades religiosas, benficiantes, desportivas, culturais ou académicas
- ✓ Quando sejam adquiridos por serviços ou entidades públicos na prossecução das suas atribuições

Actividades secundárias

- O aluguer de automóveis ligeiros sem condutor, nos termos do disposto na respectiva legislação, ou a intermediação na celebração desses contratos
- A intermediação na venda de bilhetes relacionados com turismo, designadamente, bilhetes para espectáculos, grandes eventos, parques de diversões e locais de interesse turístico, bem como de vales de refeição para estabelecimentos de restauração
- O auxílio ao cliente, no âmbito das suas actividades principais, na aquisição de seguros de viagem junto das companhias seguradoras autorizadas, nos termos do disposto na respectiva legislação
- O aluguer a outras agências de veículos que lhe pertençam
- A difusão de material de promoção turística, bem como a venda de roteiros turísticos e de publicações similares



Agência organizadora



Agência receptora

Agência que na RAEM faz a recepção das pessoas que participam em viagens turísticas organizadas por outra agência ou por agência de viagens fora da RAEM

Agência que organiza viagens turísticas dentro ou fora da RAEM

- Celebrar o contrato de viagem turística com o cliente
- A agência que organize viagens turísticas por adesão tem de dispor de programas de viagem para entregar a quem os solicite.
- O programa de viagem tem de conter, de forma clara e precisa, os elementos constantes do contrato de viagem turística.
- A agência está obrigada a efectuar para as viagens turísticas um seguro de responsabilidade civil geral que cubra perante terceiros os riscos de responsabilidade civil.

- A viagem turística por adesão à RAEM, organizada por agência de viagens fora da RAEM, **necessita de serviços de recepção** prestados pela agência receptora.
- Para a prestação de serviços em viagem turística por adesão à RAEM, a agência receptora tem de celebrar um contrato com a agência organizadora ou com a agência de viagens fora da RAEM que a organiza.
- A agência receptora tem de entregar a folha de itinerário ao guia antes do início da viagem turística.
- O guia tem de entregar a folha de itinerário aos participantes no início da viagem turística.
- É proibido à agência receptora **cobrar pela prestação dos seus serviços preço inferior ao custo**.



No exercício das suas actividades, a agência...



Fornecer as informações necessárias à colaboração na execução das actividades de protecção civil, quando a DST o solicite perante os incidentes súbitos de natureza pública referidos no regime jurídico de protecção civil.

Observar as orientações necessárias ao desenvolvimento da indústria turística da RAEM, à garantia da imagem do turismo ou à salvaguarda do interesse público relacionado com a área do turismo, emitidas pelo director da DST.

Promover, de forma sustentável, o turismo da RAEM.

No exercício das actividades principais na RAEM, a agência **tem de utilizar** :

- ✓ Os veículos que lhe pertençam
- ✓ Os veículos que alugue de outras agências
- ✓ Os veículos que alugue de outras entidades quando tal não seja proibido nos diplomas próprios ou contratos de concessão

- É obrigatória a inscrição do nome do estabelecimento da agência no exterior das partes laterais dos automóveis que lhe pertençam, de forma estabelecida legalmente.
- Quando os veículos alugados sejam automóveis leves ou pesados, a agência fica obrigada a afixar no interior dos veículos, na parte inferior do pára-brisas da frente, um dístico de identificação que contenha, de forma clara, o nome do estabelecimento e o número da licença de agência, com uma área não inferior a 600 cm².



Introduzir na base de dados da DST as informações sobre viagens turísticas

- Tratando-se de viagens turísticas realizadas fora da RAEM, até 12 horas antes da partida da RAEM dos respectivos clientes, a agência tem de introduzir na base de dados da DST as informações relativas a esses clientes e ao itinerário, bem como o nome da pessoa responsável que os acompanha e do seu substituto e os respectivos contactos.
- Tratando-se de viagens turísticas realizadas dentro da RAEM, até 12 horas antes da chegada à RAEM dos respectivos participantes, a agência tem de introduzir na base de dados da DST as informações relativas a esses participantes e ao itinerário, bem como o nome do guia que os acompanha e do seu substituto, os números dos cartões de guia e os respectivos contactos.
- Tratando-se de viagens turísticas locais realizadas na RAEM, até ao início da viagem, a agência tem de introduzir na base de dados da DST as informações relativas aos clientes, aos participantes e ao itinerário, bem como o nome do guia que os acompanha e do seu substituto, os números dos cartões de guia e os respectivos contactos.



Guia nas viagens turísticas por adesão



Tratando-se de viagens turísticas por adesão realizadas na RAEM, a agência é obrigada a providenciar a presença de um guia ou do seu substituto cujos dados tenham sido inseridos na respectiva base de dados.





Proibição de cobrança de benefícios ao guia



A agência não pode, por si ou por interposta pessoa, solicitar nem receber dinheiro, vantagem patrimonial ou outros benefícios provenientes dos guias.

Proibição de cobrança de quantias adicionais ao cliente ou ao participante



A agência não pode cobrar aos clientes ou aos participantes quaisquer quantias adicionais que não constem do contrato ou da folha de itinerário.

Guia Turístico

Requisitos para o exercício da profissão de guia



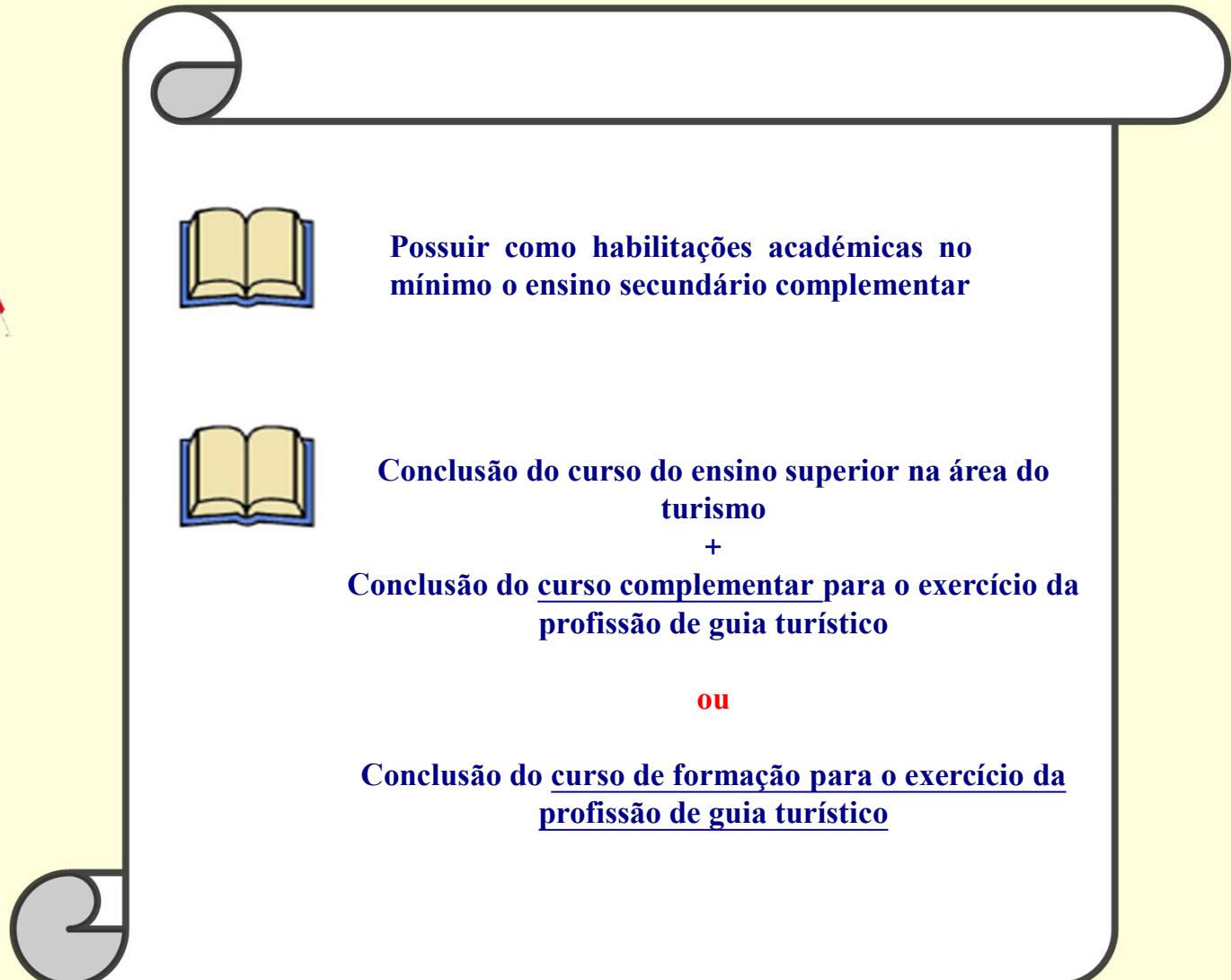
Ser residente da RAEM



Possuir as habilitações académicas e a formação profissional previstas em diploma complementar



Habilidades académicas e formação profissional do guia turístico





Prestação dos serviços de guia

- Apenas o titular do cartão de guia emitido pela DST pode prestar na RAEM, a clientes e participantes, os serviços de guia previstos na presente lei.
- É proibida a prestação dos serviços de guia a quem não seja cliente ou participante na RAEM, **excepto nas seguintes situações:**
 - ✓ O serviço é prestado gratuitamente, por existir uma relação familiar, profissional ou de estudo entre quem o presta e quem o recebe
 - ✓ O serviço é prestado gratuitamente porque quem o presta e quem o recebe já se conhecem bem por terem entre si relação pessoal
 - ✓ Quando são prestados, dentro de um determinado local, serviços de esclarecimento sobre esse local
- Os serviços de guia referidos no n.º 1 só podem ser prestados pelo guia que tenha sido indicado por uma agência.
- A agência não pode indicar para prestar serviços de guia, quem não seja titular de cartão de guia válido.





No exercício das suas funções, o guia...

Deve



É vedado

Usar o cartão de guia de maneira visível.	Solicitar dinheiro, vantagem patrimonial ou outro benefício pela prestação dos seus serviços.
Por forma a garantir um serviço de qualidade, no exercício das suas funções, tem de manter uma relação de cooperação e respeito com as pessoas com quem priva.	Fumar.
Observar as orientações emitidas pelo director da DST.	Consumir bebidas alcoólicas.
Utilizar os idiomas ou dialectos que constam do cartão de guia.	Participar em quaisquer actividades de jogo.
Prestar aos clientes e participantes informações verdadeiras.	Promover e comercializar produtos ou serviços, excepto se por instrução da agência e conforme previsto nos roteiros turísticos e publicações similares.
Tratar os clientes e participantes de forma cordial e educada.	Por qualquer forma, influenciar, obrigar ou impedir o cliente ou o participante de se inscrever em actividades opcionais.
Respeitar a religião e os costumes dos clientes e participantes.	Levar o cliente ou participante a locais que não constem do programa de viagem ou da folha de itinerário.
Ser pontual.	Fazer depender o cumprimento dos deveres a que está vinculado da inscrição ou não do cliente ou participante nas actividades opcionais ou da aquisição ou não, pelo cliente ou participante, de produtos ou serviços.
O guia está vinculado ao cumprimento integral do programa de viagem ou da folha de itinerário que lhe é entregue pela agência antes da recepção dos clientes ou participantes.	Obrigar ou induzir, por qualquer forma, o cliente ou participante a adquirir produtos ou serviços, ou impedir, por qualquer forma, o cliente ou participante de adquirir produtos ou serviços em locais por si escolhido desde que não seja incompatível com o programa de viagem ou com a folha de itinerário.
Na promoção das actividades opcionais constantes do programa de viagem ou da folha de itinerário, o guia tem de esclarecer, com precisão, o respectivo conteúdo e preço, as taxas não incluídas no preço, os riscos e responsabilidades inerentes a essas actividades, a duração e o número mínimo de inscrições exigido.	



Regime sancionatório

Serviços da agência receptora

- Ao responsável pelas pessoas que integram a viagem turística por adesão realizada na RAEM e organizada por agência de viagens fora da RAEM, sem contratação da agência receptora segundo a respectiva disposição legal, é aplicada uma multa de 50 000 a 70 000 patacas.

Exercício ilegal da profissão de guia

- É sancionado com multa de 30 000 a 50 000 patacas.
- Ao guia que prestou serviços de guia sem ter sido indicado por uma agência, é aplicada uma multa de 20 000 a 40 000 patacas.
- À agência que indique para prestar serviços de guia quem não seja titular do cartão de guia válido, é aplicada uma multa de 50 000 a 70 000 patacas.

Exercício ilegal da actividade de agência

- Exercício ilegal da actividade de agência
- É sancionado com multa de 150 000 a 300 000 patacas.
- Abertura ilegal de sucursal ou balcão
- É sancionada com multa de 30 000 a 100 000 patacas.

Medida cautelar: Sempre que haja fortes indícios de exercício ilegal da actividade de agência e a subsistência dessa situação seja susceptível de produzir lesão grave ou de difícil reparação do interesse público, a DST pode ordenar o encerramento imediato do estabelecimento principal, da sucursal ou do balcão **por período de um a seis meses** com aposição de selo.



Regime sancionatório

Sanções acessórias

- Em função da gravidade das infracções, pode ser dada publicidade à decisão sancionatória administrativa
 - ✓ a decisão é publicada, por meio de extracto, num jornal de língua chinesa e num de língua portuguesa da RAEM
 - ✓ bem como no sítio da *internet* da DST
 - ✓ por um período não superior a 10 dias
 - ✓ a publicidade da decisão sancionatória administrativa é efectivada a expensas do infractor
- Em função da gravidade das infracções relacionadas com a violação dos deveres e responsabilidades do guia turístico, pode ser aplicada ao guia a sanção acessória de inibição do exercício da profissão de guia, por um período de seis meses a dois anos, a contar da data em que a decisão sancionatória se tenha tornado inimpugnável.

Advertência

- O director da DST pode, antes de deduzir acusação, advertir o suspeito da infracção e fixar um prazo para a sanação da irregularidade, quando se verifiquem, cumulativamente, as seguintes condições
 - ✓ A irregularidade seja sanável e não tenha resultado danos graves para os interesses dos clientes e participantes
 - ✓ O suspeito da infracção não tenha praticado anteriormente a mesma infracção administrativa
 - ou
 - ✓ embora a tenha praticado, tenha decorrido um período superior a um ano sobre o arquivamento do procedimento que teve lugar na sequência da advertência anterior ou sobre a data em que a decisão sancionatória se tornou inimpugnável
- Caso a irregularidade seja sanada pelo suspeito da infracção no prazo fixado, o director da DST determina o arquivamento do procedimento.



Candidato a Guia



Disposições transitórias

- ✓ Os cartões de transferista emitidos antes da entrada em vigor da presente lei mantêm-se válidos após a sua entrada em vigor, até ao termo da sua validade.
- ✓ Pode ser requerida à DST a emissão de cartão de guia, no prazo de dois anos a contar da data da entrada em vigor da presente lei, quando tenham concluído, com aproveitamento, o curso ministrado pela UTM e destinado à sua reconversão profissional como guia, sendo-lhes emitido o respectivo cartão.
- ✓ Está isento do pagamento de taxa o pedido de emissão do cartão de guia.
- ✓ Aqueles que, à data da entrada em vigor da presente lei, sejam titulares do cartão de transferista, cujo prazo de validade seja inferior a dois anos, podem proceder à sua substituição, junto da DST, no prazo de 90 dias úteis a contar da data da entrada em vigor da presente lei, sendo o prazo de validade do novo cartão prorrogado para dois anos após a data da entrada em vigor da presente lei.

Transferista





Obrigado pela atenção!



澳門特別行政區政府旅遊局
DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO