

ORIENTA-TE em Lisboa

GUIA
ÚTIL
JMJ



 **DGC** | DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

TURISMO DE
PORTUGAL 

 REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E MAR

Informação e assistência
aos consumidores
na Europa 
Centro Europeu do Consumidor Portugal

Cofinanciado pela
União Europeia



 **POLÍCIA**
SEGURANÇA PÚBLICA

Ficha Técnica:

Título:

ORIENTA-TE EM LISBOA - GUIA ÚTIL JMJ

Edição e propriedade:

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
TURISMO DE PORTUGAL
CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

Design e paginação:

DGC/DSCC_PS

Imagens:

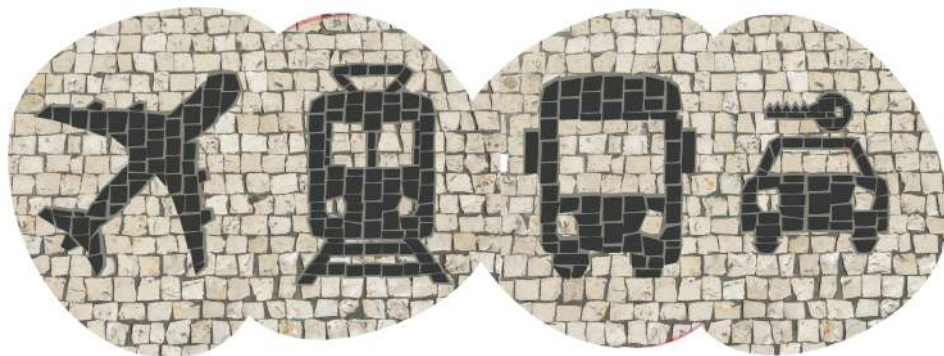
ADOBE STOCK

julho 2023

Vais participar na
JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE?

Este guia com informações úteis é para ti





- Verifica a validade do documento de identificação e/ou passaporte, bem como a eventual necessidade de visto;
- Verifica as características do clima e escolhe vestuário e calçado adequado;
- Tem atenção para eventuais constrangimentos e demoras nos procedimentos de segurança, alfândega, se aplicável e embarque.

Durante a viagem

De avião, de comboio ou de autocarro, conhece os teus direitos em caso de cancelamento, atrasos ou problemas com as bagagens:

- [Avião](#)
- [Comboio](#)
- [Autocarro](#)

Se viajares de carro, lembra-te que deves conhecer as regras de circulação em Portugal. Consulta aqui o [mapa prático da Comissão Europeia](#), onde estão disponíveis as regras de circulação em 30 países da Europa.

Caso alugues um carro, segue as [nossas recomendações](#) na contratação para uma experiência sem percalços.

Também é importante saberes que, em Portugal, as autoestradas têm dois sistemas de portagens: um sistema com cabines de portagem e um sistema com portagens exclusivamente eletrónicas (SCUT). Existe ainda uma rede integrada de portagens non stop eletrónicas que só pode ser utilizada se tiveres aderido ao sistema.

Consulta toda a informação [aqui](#).



Deslocações em Lisboa



Para circular na Área Metropolitana de Lisboa*, a melhor opção é utilizar os transportes públicos. Em Lisboa tens ao teu dispor uma vasta rede de transportes, bem como uma rede de ciclovias para bicicletas e trotinetes.

Para esse efeito, deves adquirir um cartão «VIVA Viagem» ou «Navegante Ocasional», que permite viajar em todos os transportes (autocarro, comboio, metro, elétrico ou barco) de todos os municípios da Área Metropolitana de Lisboa. Estes cartões são recarregáveis, tornando-se a opção ideal para quem visita Lisboa.

Foram ainda criados títulos de transporte ocasionais, com viagens ilimitadas e válidos para o período da Jornada Mundial da Juventude, que podem ser adquiridos com o «kit do peregrino». Deste modo poderás evitar filas de espera.

Conheça aqui os [operadores de transportes Públicos da Área Metropolitana de Lisboa](#).

Na Área Metropolitana de Lisboa podes ainda utilizar serviços de táxis e de TVDE (transporte individual de passageiros em veículo descaracterizado).

Se optares pela bicicleta ou pela trotinete, não te esqueças que as regras de trânsito também se aplicam. Embora não seja obrigatório, utiliza sempre capacete para te protegeres.

*A Área Metropolitana de Lisboa abrange Alcochete, Almada, Barreiro, Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sintra, Sesimbra, Setúbal e Vila Franca de Xira.



Como chegar aos eventos da Jornada Mundial da Juventude

Durante a Jornada Mundial da Juventude está previsto um reforço da oferta de transportes públicos na Área Metropolitana de Lisboa. No entanto, por questões de segurança, algumas estações de metro e de autocarro vão estar temporariamente encerradas.



- 1, 3 e 4 de agosto: estações de metro Avenida, Marquês de Pombal, Parque e Restauradores.



- 5 e 6 de agosto: estações de comboio de Moscavide, Sacavém, Bobadela e Santa Iria.



- 1 a 6 de agosto: realocização do terminal da Carris Metropolitana do Marquês de Pombal.

Também a Carris vai suspender ou alterar o percurso de algumas linhas que circulam na zona do perímetro de segurança ou em ruas muito estreitas.

Consulta o [plano de mobilidade e transportes para a Jornada Mundial da Juventude](#) para informações mais detalhadas e evita surpresas!



Onde ficar

Em Portugal, existem diversos tipos de estabelecimentos hoteleiros, com características distintas. Estes são os principais alojamentos que podes encontrar em Lisboa:

- Hotéis;
- Aparthotéis;
- Pousadas;
- Apartamentos Turísticos;
- Alojamento Local;
- Pousadas da Juventude.



Pernoitar em Lisboa implica o pagamento de uma taxa turística municipal, no valor de 2€ por noite, até ao máximo de 7 noites. Esta taxa turística é cobrada a todos os hóspedes com mais de 13 anos.

Outras experiências além da JMJ

Queres aproveitar para conhecer um pouco mais do nosso país? Tens muitas opções de transporte, alojamento e visitas culturais.

Sabias que se contratares pelo menos dois tipos diferentes de serviços (transporte, alojamento ou outros serviços) com uma única agência, para efeitos da mesma viagem, poderá estar em causa uma viagem organizada?*

No caso de uma viagem organizada, tens uma proteção acrescida. Por exemplo, deve ser-te fornecido um conjunto de informações antes da celebração do contrato.

Dependendo das condições do contrato, se anulares ou modificares a tua viagem poderás ter custos associados, como por exemplo uma taxa de rescisão.

Deves igualmente saber que tens direito à assistência por parte da agência de viagens.

Mais informações sobre os teus direitos no site do [Centro Europeu do Consumidor](#).

*Estas viagens têm de ter uma duração superior a 24 horas e se tiverem uma duração inferior, devem ainda incluir dormida.



Compras em Portugal

Os preços dos bens e serviços devem estar afixados.

Se comprares bens móveis novos, recondicionados ou usados e detetares um defeito nos primeiros 30 dias da data da entrega do bem, tens o direito de solicitar a substituição do bem ou a resolução do contrato (Direito de Rejeição).

Em Portugal, em caso de defeito do bem móvel, beneficias sempre de um direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução no prazo de 3 anos, caso se trate de bens novos, recondicionados ou usados (no caso dos bens usados, o prazo pode ser reduzido para 18 meses se houver acordo entre o comprador e o vendedor).

Para fazeres as tuas compras tens lojas/comércio de rua abertos entre as 10:00h e as 19:00h e centros comerciais de grande dimensão em Lisboa, com horários mais alargados.



Meios de pagamento

Em Portugal, as principais opções de pagamento são o numerário, cartões de crédito e de débito, MBWay, Paypal, transferência bancária, cheques e referência multibanco, devendo os estabelecimentos comerciais afixar os meios de pagamento aceites.

O numerário é um meio de pagamento universal e de aceitação obrigatória, não podendo ser recusado. O comerciante pode, no entanto, recusar o pagamento através de cartões bancários.



Restauração

Não percas a oportunidade de experimentar a diversificada gastronomia portuguesa, que assenta na Dieta Mediterrânica. Sabias que a Dieta Mediterrânica foi definida pela UNESCO como património cultural e imaterial da Humanidade?

Ficas também a saber que, em Portugal:

- A lista de preços deve estar obrigatoriamente afixada e deve incluir todos os produtos fornecidos;
- Sempre que o estabelecimento disponha de couvert (por exemplo, pão, azeitonas, queijos, salgados) este deve estar identificado na lista de preços. Se o couvert for colocado à disposição do cliente e não for consumido ou inutilizado, o produto não pode ser cobrado. Podes também recusar o couvert;
- Os estabelecimentos que forneçam refeições em regime take away podem cobrar pela disponibilização de sacos e de caixas;
- Após a sua refeição, o cliente pode levar o que não foi consumido. No caso de estabelecimentos que disponham de alimentos à discrição (como é o caso dos buffets), podem existir regras que impeçam os clientes de levar comida para fora ou exigir o pagamento de um valor adicional;
- Todos os estabelecimentos devem disponibilizar informação sobre a presença de substâncias e/ou produtos que possam causar alergias ou intolerâncias alimentares;
- A gorjeta não é obrigatória;
- A utilização das instalações sanitárias está restringida a clientes que se encontrem a consumir no estabelecimento;
- É permitida a exigência de consumo mínimo apenas nos estabelecimentos com espaços destinados a dança ou espetáculo.





Acesso a cuidados de saúde em Portugal

Se fores residente de um dos 27 Estados-Membros da União Europeia, Islândia, Liechtenstein, Noruega, Suíça e Reino Unido, antes de viajar, solicita o teu **Cartão Europeu de Seguro de Doença**.

Com este cartão obtens assistência médica nos serviços públicos de saúde, durante a tua estadia em qualquer dos Estados abrangidos.

Portugal tem também **acordos bilaterais**, na área da saúde, com Andorra, Brasil, Cabo Verde, Québec, Marrocos e Tunísia. Nestes casos, o acesso a cuidados de saúde, no Serviço Nacional de Saúde, depende da apresentação de um atestado de direito, que deve ser previamente solicitado no país de residência.

Caso sejas proveniente de um país que não esteja abrangido pelo Cartão Europeu de Seguro de Doença ou sem acordo com Portugal em matéria de saúde, aconselhamos fazer um seguro de saúde antes da tua viagem.

Em Portugal existe também uma rede alargada de hospitais e clínicas privados, com tarifas próprias e que não estão abrangidas pelo Cartão Europeu de Seguro de Doença .

Linha SNS 24

Perante um problema de saúde não urgente (como por exemplo, tosse ou febre), contacta a linha de atendimento telefónico através do número 808 24 24 24.

Esta linha funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana e presta atendimento em inglês, bastando, para tal, escolher a opção 9. Durante a Jornada Mundial da Juventude, vai estar também disponível o atendimento em castelhano. É também possível o atendimento em língua gestual portuguesa, através de videochamada.

Farmácia e Situações de Urgência

Em caso de emergência, contacta o 112 – Número Europeu de Emergência.

Em Portugal, tens disponível o **Cartão de Emergência**, que é um documento gratuito com informação útil (alergias, doenças, medicação) para as equipas de socorro, em caso de urgência. **Carrega aqui** e preenche os campos em branco no PDF, imprime e guarda na tua carteira.

Se precisares de recorrer a uma farmácia, encontrarás uma rede alargada de farmácias em Portugal, algumas a funcionar 24 horas por dia. Conhece **aqui** as farmácias de serviço.



Problemas com viagens, alojamento e compras?

Fica a saber o que podes fazer

Livro de Reclamações

Podes apresentar reclamação no livro de reclamações físico disponível obrigatoriamente em todos os estabelecimentos comerciais em Portugal ou através do formato eletrónico em www.livrodereclamacoes.pt.

Para apresentares a tua reclamação eletronicamente, não necessitas de estar registado: basta apenas teres um endereço de e-mail válido, dado que irás receber a resposta à tua exposição por essa via. A plataforma do livro de reclamações eletrónico está disponível em português e inglês.

Direção-Geral do Consumidor

Podes contactar a Direção-Geral do Consumidor para esclarecer as tuas dúvidas de consumo através de suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt.

Centro Europeu do Consumidor

Podes contactar e apresentar reclamação no Centro Europeu do Consumidor do teu país de residência. A Rede de Centros Europeus do Consumidor - Rede CEC (ECC-Net), da qual faz parte o CEC Portugal, é constituída por 30 centros localizados nos 27 Estados-Membros da União Europeia, Islândia, Noruega e Reino Unido.

A Rede CEC faculta serviços gratuitos de informação aos consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e de assistência na resolução de problemas relacionados com as compras de bens e serviços transfronteiriços.



Plataforma RLL

Em caso de compra de bens ou serviços online, podes submeter uma reclamação na Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL), que permite resolver conflitos de consumo nacionais e europeus. É um meio rápido, gratuito e multilingue.

Mais informação em:

[Resolução de Litígios em Linha](#) | [Comissão Europeia \(europa.eu\)](#)



Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

Em alternativa, podes também contactar um centro de arbitragem de conflitos de consumo. São entidades independentes que ajudam o consumidor e a empresa/profissional a resolver o conflito por via da mediação, da conciliação ou da arbitragem no prazo máximo de 90 dias.

Existem 12 entidades RAL em Portugal que procedem à resolução de litígios de consumo, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Encontras os contactos dessas entidades na página Direção-Geral do Consumidor.

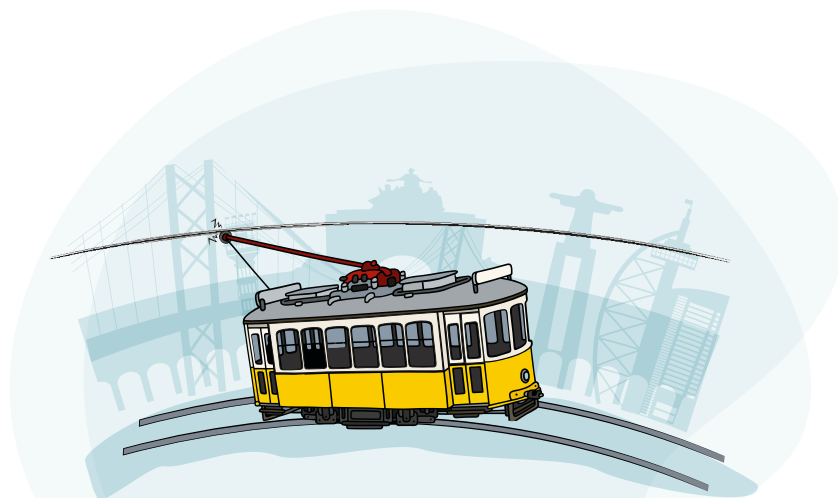


Informações úteis



- Indicativo de Portugal + 351
- Número Europeu de Emergência: 112
- SNS 24, tel.: 808 24 24 24
- Centro de Informação Antivenenos, tel.: 800 250 250
- Polícia de Segurança Pública de Lisboa, tel.: 217 654 242 (21 seguido da palavra «Polícia»)
- Polícia de Segurança Pública – Esquadras de Turismo:
Praça dos Restauradores, Palácio Foz, Lisboa. Tel.: 218 804 030, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Museu da Artilharia, Lisboa. Tel.: 213 421 623, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Mestre Henriques Anjos, Cascais. Tel.: 214 817 067, e-mail: lsbcscetur@psp.pt
- Polícia de Segurança Pública - Programa ESTOU AQUI, Tel.: 218 111 087,
e-mail: estouaqui@psp.pt
- Regimento de Sapadores Bombeiros, tel.: 808 215 215
- Guarda Nacional Republicana, tel.: 213 217 000
- Central da Proteção Civil Municipal de Lisboa, tel.: 800 910 725 (chamada gratuita)
- Polícia Municipal, tel.: 217 225 200
- Direção-Geral do Consumidor: e-mail: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt
Linha de Atendimento Telefónico ao Consumidor: 213 564 650 (dias úteis das 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 16h30)
- Centro Europeu do Consumidor Portugal, tel.: 213 564 750 (dias úteis, entre as 10h00 e as 12h30), e-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt
- ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, tel.: 217 983 773, e-mail: jmj2023@asae.pt
- Turismo de Portugal, tel.: 211 140 200, e-mail: info@turismodeportugal.pt
- Fundação Jornada Mundial da Juventude, tel.: 308 814 252, e-mail: geral@lisboa2023.org





DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa

Telefone: +351 213 564 600 - Email: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt

Linha de Atendimento ao Consumidor: +351 213 564 650



www.consumidor.gov.pt



<https://cec.consumidor.pt/>

julho 2023

ORIENTARSE en Lisboa

GUÍA
ÚTIL

JMJ



ECONOMIA E MAR



Cofinanciado pela
União Europeia



Ficha Técnica:

Título:

ORIENTARSE EN LISBOA - GUÍA ÚTIL JMJ

Edición y propiedad

DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSUMIDOR

TURISMO DE PORTUGAL

CENTRO EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Diseño y paginación

DGC/DSCC_PS

Imágenes:

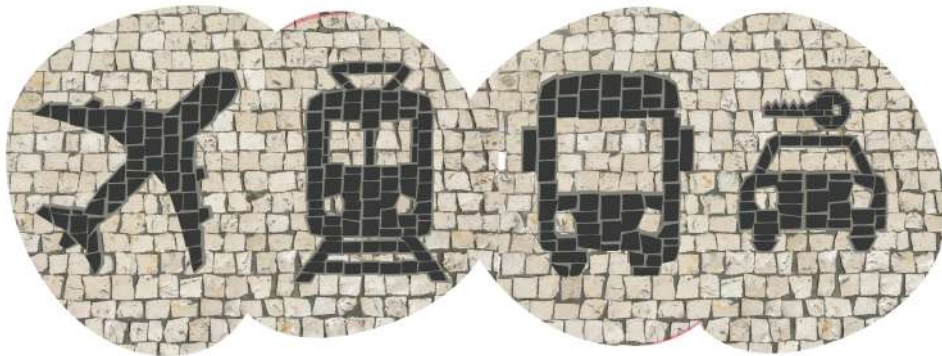
ADOBE STOCK

Julio 2023

Participará en la
¿JORNADA MUNDIAL DE LA JUVENTUD?

Esta guía con información útil es para usted





- Compruebe la validez del documento de identificación y/o pasaporte, así como la posible necesidad de un visado;
- Compruebe las características del clima y elija ropa y calzado adecuados;
- Tenga en cuenta las posibles limitaciones y retrasos en los procedimientos de seguridad, aduanas y embarque.

Durante el viaje

En avión, tren o autobús, conozca sus derechos en caso de cancelación, retrasos o problemas con el equipaje:

- Avión
- Tren
- Autobús

Si viaja en coche, recuerde que debe conocer las normas de circulación en Portugal. Consulte aquí el [mapa práctico de la Comisión Europea](#), donde encontrará las normas de circulación de 30 países europeos.

Si alquila un coche, siga [nuestras recomendaciones](#) a la hora de contratarlo para disfrutar de una experiencia sin contratiempos.

También es importante saber que en Portugal las autopistas tienen dos sistemas de peaje: un sistema con cabinas de peaje y un sistema con peaje exclusivamente electrónico (SCUT). También existe una red integrada de peaje electrónico sin paradas que sólo se puede utilizar si se ha adherido al sistema.

Consulte [aquí](#) toda la información.



Desplazarse por Lisboa



Para desplazarse por el Área Metropolitana de Lisboa*, la mejor opción es utilizar el transporte público. En Lisboa tiene a su disposición una amplia red de transportes, así como una red de carriles bici para bicicletas y scooters.

Para ello, debe adquirir una tarjeta “VIVA Viagem” o “Navegante Ocasional”, que le permite viajar en todos los transportes (autobús, tren, metro, tranvía o barco) en todos los municipios del Área Metropolitana de Lisboa. Estas tarjetas son recargables, lo que las convierte en la opción ideal para quienes visitan Lisboa. También se crearon títulos de transporte discrecional, con viajes ilimitados y válidos para el período de la Jornada Mundial de la Juventud, que se pueden adquirir con el “kit del peregrino”. Así podrás evitar colas.

Sepa más sobre los [operadores de transporte público en el Área Metropolitana de Lisboa](#).

En el Área Metropolitana de Lisboa también puede utilizar los servicios de taxi y TVDE (transporte individual de pasajeros en vehículo no caracterizado).

Si opta por una bicicleta o un scooter, no olvide que también se aplican las normas de tráfico. Aunque no es obligatorio, lleve siempre casco para protegerse.

*El Área Metropolitana de Lisboa incluye Alcochete, Almada, Barreiro, Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sintra, Sesimbra, Setúbal y Vila Franca de Xira.



Cómo llegar a los eventos de la Jornada Mundial de la Juventud

Durante la Jornada Mundial de la Juventud se prevé un refuerzo de la oferta de transporte público en el Área Metropolitana de Lisboa. Sin embargo, por motivos de seguridad, algunas estaciones de metro y autobús permanecerán cerradas temporalmente.



- 1, 3 y 4 de agosto: estaciones de metro Avenida, Marquês de Pombal, Parque y Restauradores.



- 5 y 6 de agosto: estaciones de tren de Moscavide, Sacavém, Bobadela y Santa Iria.



- 1 al 6 de agosto: traslado de la terminal Carris Metropolitana de lo Marquês de Pombal.

Carris también suspenderá o cambiará el recorrido de algunas líneas que circulan en la zona perimetral de seguridad o en calles muy estrechas.

Consulta el [plan de movilidad y transporte de la Jornada Mundial de la Juventud](#) para obtener información más detallada y ¡evita sorpresas!



Dónde alojarse

En Portugal, existen varios tipos de establecimientos hoteleros, con características diferentes. Estos son los principales alojamientos que puede encontrar en Lisboa:

- Hoteles;
- Apartahoteles;
- Albergues;
- Apartamentos turísticos;
- Alojamiento local;
- Albergues juveniles.

Pernoctar en Lisboa implica el pago de una tasa turística municipal, de 2 euros por noche, hasta un máximo de 7 noches. Esta tasa turística se cobra a todos los huéspedes mayores de 13 años.



Otras experiencias más allá de la JMJ

¿Quiere conocer un poco más de nuestro país? Tiene muchas opciones de transporte, alojamiento y visitas culturales.

¿Sabía que si contrata al menos dos tipos diferentes de servicios (transporte, alojamiento u otros) con una misma agencia para el mismo viaje, puede tratarse de un viaje combinado?*

En estos casos, tiene una protección añadida si algo sale mal. Por ejemplo, antes del contrato hay que facilitar una serie de datos.

Dependiendo de las condiciones del contrato, si cancela o modifica su viaje puede haber costes asociados, como una tasa de cancelación.

También debe saber que tiene derecho a recibir asistencia de la agencia de viajes.

En el sitio web del [Centro Europeo del Consumidor](#) encontrará más información sobre sus derechos.

*Estos viajes deben ser de más de 24 horas y, si son más cortos, deben incluir pernoctación.



Compras en Portugal

Los precios deben estar expuestos.

Si compra bienes muebles nuevos, reacondicionados o usados y detecta un defecto en los primeros 30 días a partir de la fecha de entrega de los bienes, tiene derecho a solicitar la sustitución de los bienes o la rescisión del contrato (derecho de desistimiento).

En Portugal, en caso de defecto del bien mueble, usted siempre tiene derecho a reparación, sustitución, rebaja del precio o rescisión en un plazo de 3 años en el caso de bienes nuevos, reacondicionados o usados (en el caso de bienes usados, el plazo puede reducirse a 18 meses si hay acuerdo entre las partes).

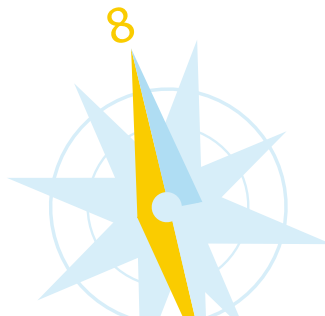
En Lisboa hay varios grandes centros comerciales con amplios horarios de apertura.



Formas de pago

En Portugal, las principales opciones de pago son efectivo, tarjetas de crédito y débito, MBWay, Paypal, transferencia bancaria, cheques y referencia en cajeros automáticos, y los establecimientos comerciales deben fijar las formas de pago aceptables.

El efectivo es un medio de pago universalmente aceptado y obligatorio y no puede rechazarse. No obstante, el comerciante puede rechazar el pago con tarjeta bancaria.



Restauración

No pierda la oportunidad de probar la variada gastronomía de Portugal, basada en la Dieta Mediterránea. ¿Sabía que la Dieta Mediterránea fue definida por la UNESCO como patrimonio cultural e inmaterial de la Humanidad?

Sepa también que en Portugal:

- La lista de precios debe exponerse obligatoriamente e incluir todos los productos suministrados;
- Siempre que el establecimiento disponga de couvert (por ejemplo, pan, aceitunas, queso, aperitivos), debe identificarse en la lista de precios. Si el couvert se pone a disposición del cliente y no se consume o no se utiliza, no se puede cobrar el producto. También puede rechazar el couvert;
- Los establecimientos que ofrecen comidas para llevar pueden cobrar por el suministro de bolsas y cajas;
- Después de su comida, el cliente puede llevarse lo que no haya consumido. En el caso de los establecimientos en que la comida se ofrece a discreción (como en el caso de los buffets), puede haber normas que impidan a los clientes llevarse la comida o que exijan el pago de una tasa adicional;
- Todos los establecimientos deben facilitar información sobre la presencia de sustancias y/o productos que puedan provocar alergias o intolerancias alimentarias;
- La propina no es obligatoria;
- El uso de las instalaciones sanitarias está restringido a los clientes que estén consumiendo en el establecimiento;
- La obligación de consumo mínimo sólo se permite en establecimientos con locales de baile o espectáculos.





Acceso a la atención sanitaria en Portugal

Si reside en uno de los 27 Estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza y el Reino Unido, solicite su **Tarjeta Sanitaria Europea** antes de viajar.

Con esta tarjeta, puede obtener asistencia médica de los servicios públicos de salud durante su estancia en cualquiera de los Estados en cuestión.

Portugal también tiene **acuerdos sanitarios bilaterales** con Andorra, Brasil, Cabo Verde, Quebec, Marruecos y Túnez. En estos casos, el acceso a la asistencia sanitaria en el Servicio Nacional de Salud depende de la presentación de un certificado de derecho, que debe solicitarse previamente en el país de residencia.

Si viene de un país que no está cubierto por la Tarjeta Sanitaria Europea o no tiene convenio sanitario con Portugal, le aconsejamos que contrate un seguro médico antes de su viaje.

En Portugal también hay una amplia red de hospitales y clínicas privadas.

Línea SNS 24

Si tiene un problema de salud no urgente (como tos o fiebre), póngase en contacto con la línea de atención telefónica 808 24 24 24.

Esta línea está abierta 24 horas al día, 7 días a la semana y se atiende en inglés, eligiendo la opción 9. Durante la Jornada Mundial de la Juventud, también estará disponible en español. También es posible ser atendido en lengua de signos portuguesa, a través de una videollamada.

Farmacia y situaciones de emergencia

En caso de emergencia, póngase en contacto con el 112, el número europeo de emergencias.

En Portugal, tiene a su disposición la Tarjeta de Emergencia, que es un documento gratuito con información útil (alergias, enfermedades, medicación) para los equipos de rescate en caso de emergencia. **Haga clic aquí** y rellene los espacios en blanco del PDF, imprímelo y guárdalo en tu cartera.

Si necesita acudir a una farmacia, en Portugal encontrará una amplia red de farmacias, algunas abiertas las 24 horas del día. Más información sobre farmacias de guardia **aquí**.

¿Problemas con los viajes, el alojamiento y las compras?

Averigüe qué puede hacer

Libro de Reclamaciones

Puede presentar una reclamación en el libro de reclamaciones disponible en todos los establecimientos comerciales de Portugal o a través del libro de reclamaciones electrónico en www.livrodereclamacoes.pt.

Para presentar su denuncia por vía electrónica, no es necesario estar registrado: basta con tener una dirección de correo electrónico válida, ya que recibirá la respuesta a su presentación por esa vía. La plataforma del libro de reclamaciones electrónico está disponible en portugués e inglés.

Dirección General del Consumidor

Puede ponerse en contacto con la Dirección General del Consumidor para aclarar sus dudas en materia de consumo para el correo: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt.

Centro Europeo del Consumidor

Puede ponerse en contacto y presentar una reclamación ante el Centro Europeo del Consumidor de su país de residencia. La Red de Centros Europeos del Consumidor - Red CEC (Red CEC), de la que forma parte el CEC de Portugal, está compuesta por 30 centros situados en los 27 Estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Noruega y el Reino Unido.

La Red CEC ofrece servicios gratuitos de información a los consumidores sobre sus derechos en la Unión Europea y asistencia para resolver problemas relacionados con las compras transfronterizas de bienes y servicios.



Plataforma RLL

Si compra bienes o servicios en línea, puede presentar una reclamación a la plataforma de Resolución de Litigios en Línea (RLL), que puede resolver litigios nacionales y europeos en materia de consumo. Es una herramienta rápida, barata y multilingüe.

Más información en:

[Resolución de litigios en línea](#) | [Comisión Europea \(europa.eu\)](#)



Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)

También puede dirigirse a un centro de arbitraje de consumo. Son entidades independientes que ayudan al consumidor y a la empresa/profesional a resolver el conflicto a través de la mediación, la conciliación o el arbitraje en un plazo máximo de 90 días.

En Portugal existen 12 entidades de RAL que resuelven litigios de consumo de forma gratuita o a un coste reducido. Encontrará los datos de contacto de estas entidades en el sitio web de la Dirección General del Consumidor.

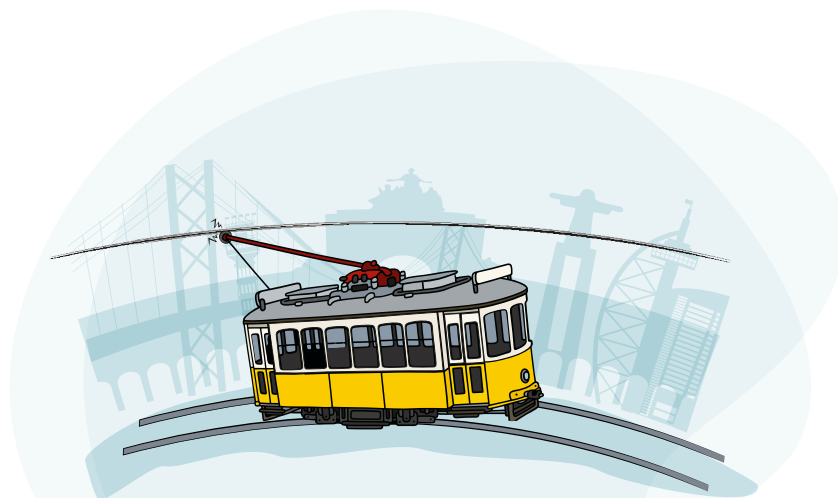


Información útil



- Indicativo de Portugal + 351
- Número Europeo de Emergencias: 112
- SNS 24, tel.: 808 24 24 24
- Centro de Información Toxicológica, tel.: 800 250 250
- Policía de Seguridad Pública de Lisboa, tel.: 217 654 242 (21 seguido de la palabra “Polícia”)
- Policía de Seguridad Pública - Brigadas de Turismo:
Praça dos Restauradores, Palácio Foz, Lisboa. Tel.: 218 804 030, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Museu da Artilharia, Lisboa. Tel.: 213 421 623, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Mestre Henriques Anjos, Cascais. Tel.: 214 817 067, e-mail: lsbcsetur@psp.pt
- Policía de Seguridad Pública - Programa ESTOY AQUI, tel.: 218 111 087, e-mail: estouaqui@psp.pt
- Regimiento de Bomberos | Teléfono de emergencia social: 808 215 215
- Guardia Nacional Republicana, tel.: 213 217 000
- Oficina Central Municipal de Protección Civil de Lisboa, tel.: 800 910 725 (llamada gratuita)
- Policía Municipal, tel.: 217 225 200
- Dirección General del Consumidor: e-mail: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt
Línea del Servicio Telefónico del Consumidor: 213 564 650 (días laborables de 9.30 a 12.30 y de 14.00 a 16.30)
- Centro Europeo del Consumidor Portugal, tel.: 213 564 750 (días laborables, entre las 10.00 y las 12.30), e-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt
- ASAE - Autoridad de Seguridad Alimentaria y Económica, Tel.: 217 983 773, e-mail: jmj2023@asae.pt
- Turismo de Portugal, tel.: 211 140 200, e-mail: info@turismodeportugal.pt
- Fundación Jornada Mundial de la Juventud, tel.: 308 814 252, e-mail: geral@lisboa2023.org





DIRECCIÓN GENERAL DEL CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa

Teléfono: +351 213 564 600 - Email: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt

Línea del Servicio Telefónico del Consumidor: +351 213 564 650



www.consumidor.gov.pt



<https://cec.consumidor.pt/>

Julio 2023

FIND YOUR WAY around Lisbon

USEFUL
GUIDE
WYD



ECONOMIA E MAR



Cofinanciado pela
União Europeia



Technical Datasheet

Title:

FIND YOUR WAY AROUND LISBON – WYD USEFUL GUIDE

Editing and ownership:

DIRECTORATE-GENERAL FOR CONSUMERS

TURISM OF PORTUGAL

EUROPEAN CONSUMER CENTRE

Design and layout

DGC/DSCC_PS

Images:

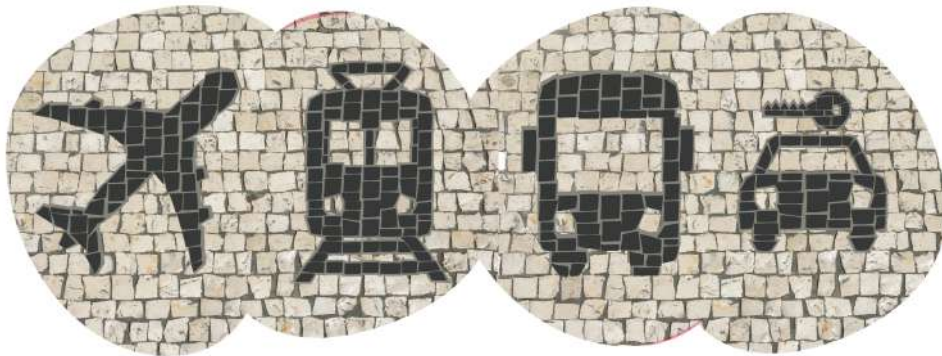
ADOBE STOCK

july 2023

Will you attend the
WORLD YOUTH DAY?

This useful information guide is for you





Before travelling

- Check the validity of the identification document and/or passport, as well as the possible need for a visa;
- Check the characteristics of the climate and choose suitable clothing and footwear;
- Be aware of possible constraints and delays in security, customs and boarding procedures.

During the trip

By airplane, train or bus, know your rights in case of cancellation, delays or problems with luggage:

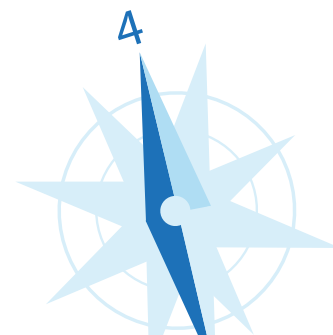
- Airplane
- Train
- Bus

If you travel by car, remember that you must know the traffic rules in Portugal. Consult here the [European Commission's practical map](#), where you can find traffic rules in 30 European countries.

If you rent a car, follow [our recommendations](#) when renting for a smooth experience.

It is also important to know that in Portugal, motorways have two toll systems: a system with toll booths and a system with exclusively electronic tolls (SCUT). There is also an integrated network of electronic non-stop tolls which can only be used if you have joined the system.

Consult all the information [here](#).



Travel in Lisbon



To get around the Lisbon Metropolitan Area*, the best option is to use public transport. In Lisbon you have at your disposal a vast transport network, as well as a network of cycle lanes for bicycles and scooters.

“VIVA Viagem” or “Navegante Ocasional” card will allow you to travel on all transports (bus, train, metro, tram or boat) in all municipalities of the Lisbon Metropolitan Area. These cards are rechargeable, making them the ideal option for those visiting Lisbon.

Occasional transport tickets were also created, with unlimited travel and are valid for the period of the World Youth Day. They can be purchased with the “pilgrim's kit”. This way you can avoid waiting queues.

Get to know here the [public transport operators in the Lisbon Metropolitan Area](#).

In the Lisbon Metropolitan Area you can also use taxi and rideshares (TVDE - individual passenger transport in an uncharacterised vehicle) services.

If you opt for a bicycle or scooter, do not forget that traffic rules also apply. Although it is not compulsory, always wear a helmet to protect yourself.

*The Lisbon Metropolitan Area includes Alcochete, Almada, Barreiro, Amadora, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sintra, Sesimbra, Setúbal e Vila Franca de Xira.



How to get to the events of the World Youth Day

During the World Youth Day, there will be a reinforcement of public transport in the Lisbon Metropolitan Area. However, for security reasons, some metro and bus stations will be temporarily closed.



- 1st, 3rd and 4th of August: Avenida, Marquês de Pombal, Parque and Restauradores metro stations.



- 5th and 6th of August: Moscavide, Sacavém, Bobadela and Santa Iria train stations.



- 1st to 6th August: relocation of the Carris Metropolitana (bus operator) terminal at Marquês de Pombal.



Carris will also suspend or change the route of some lines that cross the security perimeter area or in very narrow streets.

Consult the [mobility and transport plan for the World Youth Day](#) for more information.

Where to stay

In Portugal, there are several types of hotel establishments, with different characteristics. These are the main accommodations you can find in Lisbon:

- Hotels;
- Aparthotels;
- Hostels;
- Tourist Apartments;
- Local Accommodation;
- Youth Hostels.

Staying overnight in Lisbon implies the payment of a municipal tourist tax, of 2€ per night, up to a maximum of 7 nights. This tourist tax is charged to all guests over 13 years old.



Other experiences beyond WYD

Do you want to get to know a little more of our country? You have many options for transport, accommodation, and cultural visits.

Did you know that if you contract at least two different types of services (transport, accommodation or other services) with a single travel agency for the same trip, it could be a package holiday?*

In these cases, you have added protection if something goes wrong. For example, a set of information must be provided before the contract.

Depending on the terms of the contract, if you cancel or change your trip there may be associated costs, such as a cancellation fee.

You should also know that you are entitled to assistance from the travel agency.

Further information on your rights is available on the website of the [European Consumer Centre](#).

*These trips must be over 24 hours and if shorter, must include an overnight stay.



Shopping in Portugal

Prices must be displayed.

If you buy new, reconditioned, or used goods and detect a defect within the first 30 days from the date of delivery of the goods, you have the right to request the replacement of the goods or the cancellation of the contract (Right to Reject).

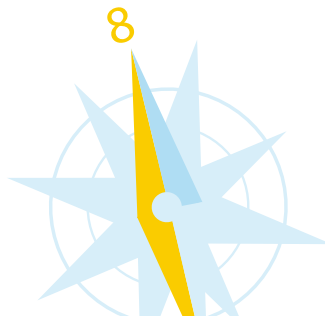
In Portugal, in the event of a defect in the product, you always have a right to repair, replacement, price reduction or cancellation of the contract within 3 years in the case of new, reconditioned or used goods (in the case of used goods, the period can be reduced to 18 months if there is an agreement between the parties).

There are several large shopping centres in Lisbon with extended opening hours.

Means of payment

In Portugal, the main payment options are cash, credit and debit cards, MBWay, Paypal, bank transfer, cheques and ATM reference and the commercial establishments must display the accepted means of payment.

Cash is a universally and compulsorily accepted means of payment and cannot be refused in Portugal. The trader may, however, refuse payment by bank card.



Restaurants

Do not miss the opportunity to try Portugal's diverse gastronomy, which is based on the Mediterranean Diet. Did you know that the Mediterranean Diet was defined by UNESCO as cultural and intangible heritage of Humanity?

You will also learn that in Portugal:

- The price list must be compulsorily displayed and must include all products supplied;
- Whenever the establishment has couvert (e.g. bread, olives, cheese, snacks), it must be identified in the price list. If the couvert is made available to the customer and is not consumed or is not used, the product cannot be charged. You may also refuse the couvert;
- Establishments providing take-away meals may charge for the provision of bags and boxes;
- After the meal, the customer can take what has not been consumed. In the case of restaurants where food is available at discretion (as in the case of buffets), there may be rules preventing customers from taking food out or requiring the payment of an additional fee;
- All establishments must provide information on the presence of substances and/or products that may cause food allergies or intolerances;
- Tipping is not compulsory;
- The use of the sanitary facilities is restricted to customers who are consuming in the establishment;
- A minimum consumption requirement is allowed only in establishments with spaces intended for dancing or performance.





Access to healthcare in Portugal

If you are a resident of one of the 27 Member States of the European Union, Iceland, Liechtenstein, Norway, Switzerland and the United Kingdom, apply for your **European Health Insurance Card** before you travel.

With this card, you can obtain medical assistance from the public health services during your stay in any of the States concerned.

Portugal also has **bilateral health agreements** with Andorra, Brazil, Cape Verde, Quebec, Morocco and Tunisia. In these cases, access to healthcare in the National Health Service depends on the presentation of a certificate of entitlement, which must be requested in advance in the country of residence.

If you are coming from a country that is not covered by the European Health Insurance Card or has no health agreement with Portugal, we advise you to subscribe a health insurance before your trip. In Portugal there is also a wide network of private hospitals and clinics.

SNS 24 Line

If you have a non-urgent health problem (such as a cough or fever), contact the telephone hotline on 808 24 24 24.

This line is open 24 hours a day, 7 days a week and is answered in English, by choosing option 9. During the World Youth Day, it will also be available in Spanish. It is also possible to be answered in Portuguese sign language, through a video call.

Pharmacy and Emergency Situations

In Portugal, you have available the Emergency Card, which is a free document with useful information (allergies, illnesses, medication) for rescue teams in case of emergency. Click **here** and fill in the blanks in the PDF, print it and keep it in your wallet.

If you need to go to a pharmacy, you will find a wide network of pharmacies in Portugal, some open 24 hours a day. **Here** are the pharmacies on duty.



Problems with travel, accommodation and shopping?

Find out what you can do

Complaints Book

You can make a complaint in the complaints book available in all commercial establishments in Portugal or through the electronic complaints book at www.livrodereclamacoes.pt.

To file your complaint electronically, you do not need to be registered: all you need is a valid email address, as you will receive the reply to your submission that way. The electronic complaints book platform is available in Portuguese and English.

Directorate-General for the Consumers

You can contact the Directorate-General for the Consumers to clarify your consumer questions by suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt.

European Consumer Centre

You can contact and complain to the European Consumer Centre in your country of residence. The European Consumer Centres Network - ECC-Net (ECC-Net), of which ECC Portugal is a member, comprises 30 centres located in the 27 Member States of the European Union, Iceland, Norway and the United Kingdom.

The ECC-Net provides free information services for consumers about their rights in the European Union and assistance in solving problems related to cross-border purchases of goods and services.



ODR Platform

If you buy goods or services online, you can submit a complaint to the Online Dispute Resolution (ODR) platform, which can resolve national and European consumer disputes. It is a fast, free and multilingual tool.

More information at:

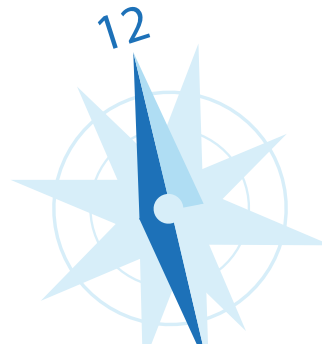
[Online Dispute Resolution | European Commission \(europa.eu\)](#)



Alternative Dispute Resolution Entities

Alternatively, you can contact a consumer arbitration centre. These are independent entities that help the consumer and the company/professional to solve the conflict through mediation, conciliation or arbitration within a maximum period of 90 days.

There are 12 ADR entities in Portugal that resolve consumer disputes for free or at a reduced cost. You can find contact details for these entities on the Directorate-General for the Consumer.

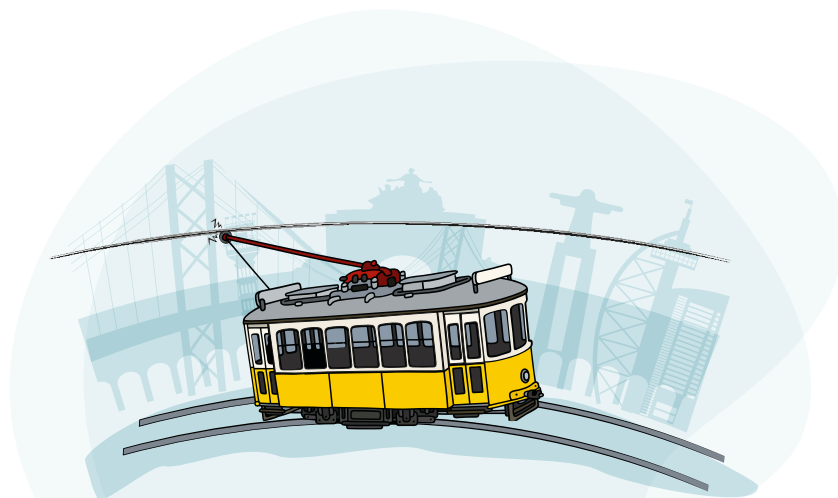


Useful information



- Portugal callsign + 351
- European Emergency Number: 112
- SNS 24, tel.: 808 24 24 24
- Poisons Information Centre, tel.: 800 250 250
- Public Security Police (PSP) of Lisbon, tel.: 217 654 242 (21)
- Public Security Police (PSP) - Tourism Stations:
Praça dos Restauradores, Palácio Foz, Lisbon. Tel.: 218 804 030, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Museu da Artilharia, Lisbon. Tel.: 213 421 623, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Mestre Henriques Anjos, Cascais. Tel.: 214 817 067, e-mail: lsbcscetur@psp.pt
- Public Security Police (PSP) - Program ESTOU AQUI, Tel.: 218 111 087, e-mail: estouaqui@psp.pt
- Firefighters Regiment | Social emergency phone line 808 215 215
- Republican National Guard (GNR), tel.: 213 217 000
- Lisbon Municipal Civil Protection Central Office, tel.: 800 910 725 (free call)
- Municipal Police, tel.: 217 225 200
- Directorate-General for the Consumers: e-mail: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt
Consumer Telephone Service: 213 564 650 (working days from 9:30 a.m. to 12:30 p.m. and from 2 p.m. to 4:30 p.m.)
- European Consumer Centre Portugal, tel.: 213 564 750 (working days, between 10 a.m. and 12.30 p.m.), e-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt
- ASAE - Food and Economic Security Authority, Tel.: 217 983 773, e-mail: jmj2023@asae.pt
- Portugal Tourism, tel.: 211 140 200, e-mail: info@turismodeportugal.pt
- World Youth Day Foundation, tel.: 308 814 252, e-mail: geral@lisboa2023.org





DIRECTORATE-GENERAL FOR THE CONSUMERS

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisbon

Telephone: +351 213 564 600 - Email: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt

Consumer Telephone Service: +351 213 564 650



www.consumidor.gov.pt



<https://cec.consumidor.pt/>

july 2023

SE DÉPLACER à Lisbonne

GUIDE
PRATIQUE

JMJ



DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR



TURISMO DE
PORTUGAL



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E MAR



Informação e assistência
aos consumidores
na Europa

Centro Europeu do Consumidor Portugal

Cofinanciado pela
União Europeia



POLÍCIA
SEGURANÇA PÚBLICA

Fiche technique:

Titre

SE DÉPLACER À LISBONNE - GUIDE PRATIQUE DES JMJ

Édition et propriété

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CONSOMMATION
TOURISME DU PORTUGAL
CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Conception et mise en page

DGC/DSCC_PS

Images

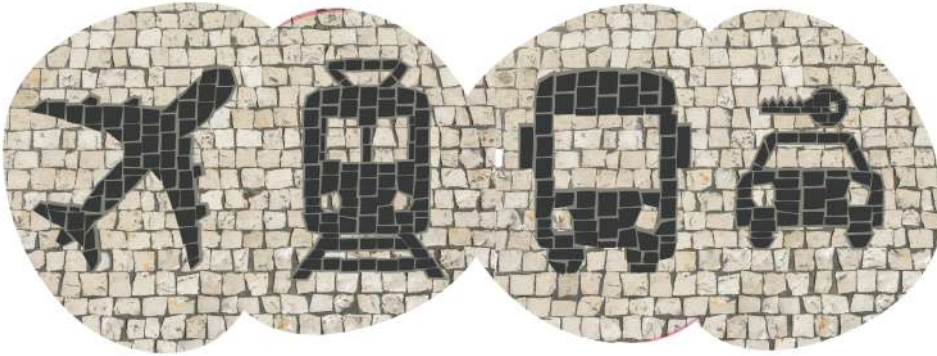
ADOBE STOCK

Juillet 2023

Participez-vous aux JOURNÉES MONDIALES DE LA JEUNESSE ?

Ce guide contenant des informations utiles vous est destiné





- Vérifiez la validité du document d'identification et/ou du passeport, ainsi que la nécessité éventuelle d'un visa;
- Vérifiez le climat et choisissez des vêtements et des chaussures adaptés;
- Soyez conscient des contraintes et des retards possibles dans les procédures de sécurité, de douane et d'embarquement.

En voyage

En avion, en train ou en bus, informez-vous sur vos droits en cas d'annulation, de retard ou de problèmes de bagages:

- Avion
- Train
- Bus

Si vous voyagez en voiture, informez-vous sur les règles de sécurité routière au Portugal. Consultez [l'appli gratuite de la Commission européenne](#), qui indique les règles de sécurité routière dans 30 pays européens.

Si vous louez une voiture, suivez [nos recommandations](#) pour une location en toute sérénité.

Il est également important de savoir que les autoroutes portugaises disposent de deux systèmes de péage : un système avec des cabines de péage et un système avec des péages exclusivement électroniques (SCUT). Il existe également un réseau intégré de péages électroniques sans arrêt qui ne peut être utilisé que si vous avez adhéré au système.

Voir toutes les informations [ici](#).



Voyager à Lisbonne



Pour se déplacer dans l'aire métropolitaine de Lisbonne*, la meilleure option est d'utiliser les transports publics. À Lisbonne, vous disposez d'un vaste réseau de transports, ainsi que d'un réseau de pistes cyclables pour les vélos et les trottinettes.

Pour ce faire, vous devez acheter une carte "VIVA Viagem" ou "Navegante Ocasional", qui vous permet d'utiliser les différents types de transports (bus, train, métro, tramway ou bateau) dans toutes les municipalités de l'aire métropolitaine de Lisbonne. Ces cartes sont rechargeables, ce qui en fait l'option idéale pour ceux qui visitent Lisbonne.

Des titres de transports ponctuels ont également été créés, avec des déplacements illimités et valables pour la période des Journées Mondiales de la Jeunesse. Ils peuvent être achetés avec le « kit du pèlerin ». De cette façon, vous pouvez éviter les files d'attente.

Pour en savoir plus sur les opérateurs de transport public dans l'aire métropolitaine de Lisbonne, cliquez [ici](#).

Dans l'aire métropolitaine de Lisbonne, vous pouvez également utiliser les services de taxi et de TVDE (transport individuel de personnes dans des véhicules non caractérisés).

Si vous optez pour un vélo ou une trottinette, n'oubliez pas que le code de la route s'applique également. Bien que ce ne soit pas obligatoire, portez toujours un casque pour vous protéger.

*L'aire métropolitaine de Lisbonne couvre Alcochete, Almada, Barreiro, Amadora, Cascais, Lisbonne, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sintra, Sesimbra, Setúbal et Vila Franca de Xira.



Comment se rendre aux événements des Journées Mondiales de la Jeunesse

Lors des Journées Mondiales de la Jeunesse, un renforcement de l'offre de transports publics dans l'aire métropolitaine de Lisbonne est prévu. Cependant, pour des raisons de sécurité, certaines stations de métro et de bus seront temporairement fermées.



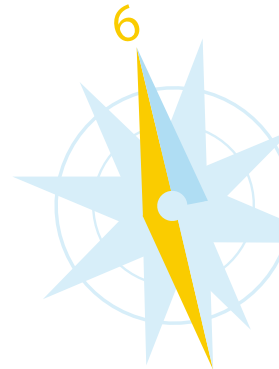
- 1er, 3 et 4 août : stations de métro Avenida, Marquês de Pombal, Parque et Restauradores.



- 5 et 6 août : gares de Moscavide, Sacavém, Bobadela et Santa Iria.



- Du 1er au 6 août : déménagement du terminal Carris Metropolitana du Marquês de Pombal.



Carris suspendra ou modifiera également le tracé de certaines lignes qui circulent dans la zone du périmètre de sécurité ou dans des rues très étroites.

Consultez le [plan de mobilité et de transport des Journées Mondiales de la Jeunesse](#) pour plus d'informations.

Où séjourner ?

Au Portugal, il existe plusieurs types d'établissements hôteliers, avec des caractéristiques différentes. Voici les principaux hébergements que l'on peut trouver à Lisbonne :

- Hôtels;
- Apart hôtels;
- Auberges;
- Appartements touristiques;
- Hébergement local;
- Auberges de jeunesse.

Les nuitées à Lisbonne sont soumises au paiement d'une taxe de séjour municipale de 2 € par nuit, jusqu'à un maximum de 7 nuits. Cette taxe touristique s'applique à tous les hôtes de plus de 13 ans.



Autres expériences que les JMJ

Vous souhaitez en savoir un peu plus sur notre pays ? De nombreuses possibilités s'offrent à vous en matière de transport, d'hébergement et de visites culturelles.

Saviez-vous que si vous contractez au moins deux types de services différents (transport, hébergement ou autres services) auprès d'une même agence pour le même voyage, il peut s'agir d'un voyage à forfait ?

Dans ce cas, vous bénéficiez d'une protection supplémentaire en cas de problème. Par exemple, un ensemble d'informations doit être fourni avant le contrat.

Selon les termes du contrat, si vous annulez ou modifiez votre voyage, il peut y avoir des frais associés, tels que des frais d'annulation.

Vous devez également savoir que vous avez le droit d'obtenir une assistance de la part de l'agence de voyage.

Vous trouverez plus d'informations sur vos droits sur le site du [Centre Européen des Consommateurs](#).

*Ces voyages doivent durer plus de 24 heures et, s'ils sont plus courts, ils doivent inclure une nuitée.



Faire ses achats au Portugal

Les prix doivent être affichés.

Si vous achetez des produits neufs, reconditionnés ou d'occasion et que vous constatez un défaut dans les 30 premiers jours de la livraison, vous avez le droit de demander le remplacement de ces produits ou l'annulation du contrat (droit de rejet).

Au Portugal, en cas de défaut d'un bien, vous bénéficiez toujours d'un droit de réparation, de remplacement, de réduction du prix ou d'annulation dans un délai de 3 ans, dans le cas de biens neufs, reconditionnés ou d'occasion (dans le cas de biens d'occasion, le délai peut être réduit à 18 mois s'il y a un accord entre les deux parties).

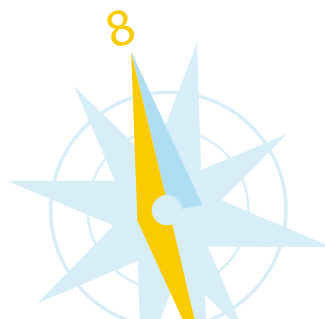
Il existe plusieurs grands centres commerciaux à Lisbonne avec des horaires d'ouverture allongés.



Moyens de paiement

Au Portugal, les principaux moyens de paiement sont les espèces, les cartes de crédit et de débit, MBWay, Paypal, les virements bancaires, les chèques et les références des distributeurs automatiques de billets (ATM).

Les espèces sont un moyen de paiement universellement accepté et ne peuvent être refusées. Le commerçant peut toutefois refuser le paiement par carte bancaire.



Restauration

Ne manquez pas l'occasion de goûter à la diversité de la gastronomie portugaise, qui repose sur la diète méditerranéenne. Saviez-vous que la diète méditerranéenne a été définie par l'UNESCO comme un patrimoine culturel et immatériel de l'humanité ?

Par ailleurs, au Portugal :

- La liste des prix doit être affichée et doit inclure tous les produits proposés ;
- Lorsque l'établissement fournit un couvert (par exemple, pain, olives, fromage, snacks salés), celui-ci doit être identifié sur la liste des prix. Si le couvert est mis à la disposition du client et qu'il n'est pas consommé ou utilisé, le produit ne peut pas être facturé. Vous pouvez également refuser le couvert ;
- Les établissements fournissant des repas à emporter peuvent facturer la fourniture de sacs et de boîtes ;
- Après son repas, le client peut emporter ce qu'il n'a pas consommé. Dans le cas des établissements de restauration tels que les buffets, il peut exister des règles empêchant les clients d'emporter de la nourriture ou exigeant le paiement d'un supplément ;
- Tous les établissements doivent fournir des informations sur la présence de substances et/ou de produits susceptibles de provoquer des allergies ou des intolérances alimentaires ;
- Le pourboire n'est pas obligatoire ;
- L'utilisation des installations sanitaires est réservée aux clients qui consomment dans l'établissement ;
- L'obligation de consommation minimale n'est autorisée que dans les établissements disposant d'espaces de danse ou de spectacles.





Accès aux soins de santé au Portugal

Si vous résidez dans l'un des 27 États membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège, en Suisse et au Royaume-Uni, demandez votre **carte européenne d'assurance maladie** avant de partir.

Cette carte vous permet d'obtenir une assistance médicale auprès des services de santé publique pendant votre séjour dans l'un des pays couverts.

Le Portugal a également conclu des **accords bilatéraux** en matière de santé avec Andorre, le Brésil, le Cap-Vert, le Québec, le Maroc et la Tunisie. Dans ces cas, l'accès aux soins de santé du Service national de santé dépend de la présentation d'une attestation de droit, qui doit être demandée au préalable dans le pays de résidence.

Ci vous venez d'un pays qui n'est pas couvert par la carte européenne d'assurance maladie ou qui n'a pas d'accord de santé avec le Portugal, nous vous conseillons de souscrire une assurance maladie avant votre voyage.

Il existe également un vaste réseau d'hôpitaux et de cliniques privés au Portugal.

Linha SNS 24

Si vous avez un problème de santé non urgent (comme une toux ou de la fièvre), contactez la ligne d'assistance téléphonique au 808 24 24 24.

Cette ligne fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et fournit une assistance en anglais, en choisissant simplement l'option 9. Pendant les Journées Mondiales de la Jeunesse, une assistance sera également disponible en espagnol. Il est également possible d'appeler en langue des signes portugaise par appel vidéo.

Pharmacie et situations d'urgence

Au Portugal, il existe une carte d'urgence, qui est un document gratuit contenant des informations utiles (allergies, maladies, médicaments) pour les équipes de secours en cas d'urgence. Cliquez **ici** et remplissez les cases du PDF, imprimez-le et gardez-le dans votre portefeuille.

Le Portugal dispose d'un vaste réseau de pharmacies, dont certaines sont ouvertes 24 heures sur 24. Pour connaître les pharmacies de garde, cliquez **ici**.



Problèmes de voyage, d'hébergement et d'achats?

Découvrez ce que vous pouvez faire

Livre de Réclamation

Vous pouvez présenter une réclamation dans le Livre de Réclamation, qui est obligatoirement disponible dans tous les établissements commerciaux du Portugal ou par le biais du Livre électronique des réclamations à l'adresse www.livrodereclamacoes.pt.

Pour réclamer par voie électronique, il n'est pas nécessaire d'être enregistré : il suffit d'avoir une adresse électronique valide, pour pouvoir recevoir la réponse à votre réclamation. La plateforme du Livre électronique des réclamations est disponible en portugais et en anglais.

Direction-Générale de la Consommation

Vous pouvez contacter la Direction-Générale de la Consommation pour toute question relative aux droits des consommateurs au Portugal à l'adresse suivante: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt.

Centre Européen des Consommateurs

Vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs de votre pays de résidence et lui soumettre une demande d'information ou une réclamation. Le réseau des Centres Européens des Consommateurs -réseau CEC (ECC-Net), dont le CEC Portugal fait partie, se compose de 30 centres situés dans les 27 États membres de l'Union européenne, en Islande, en Norvège et au Royaume-Uni.

Le réseau CEC fournit des services d'information gratuits aux consommateurs sur leurs droits dans l'Union européenne et les aide à résoudre les problèmes liés aux achats transfrontaliers de biens et de services.



Plateforme RLL

Si vous achetez des biens ou des services en ligne, vous pouvez déposer une réclamation sur la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL), qui résout les litiges de consommation nationaux et européens. Il s'agit d'un moyen rapide, gratuit et multilingue.

Plus d'informations à l'adresse suivante :

[Résolution des litiges en ligne](#) | [Commission européenne \(europa.eu\)](#)



Organismes de règlement extrajudiciaire des litiges

Vous pouvez également contacter un centre d'arbitrage des litiges de consommation. Il s'agit d'entités indépendantes qui aident le consommateur et l'entreprise/le professionnel à résoudre le conflit par la médiation, la conciliation ou l'arbitrage dans un délai maximum de 90 jours.

Il existe au Portugal 12 organismes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, qui offrent un service gratuit ou à un coût réduit. Vous trouverez les coordonnées de ces organismes sur la page de la Direction-Générale de la Consommation.

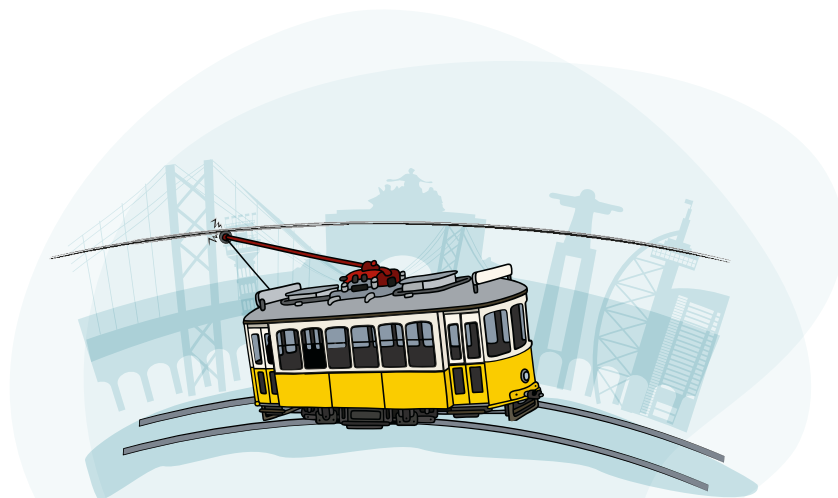


Informations utiles



- Indicatif du Portugal + 351
- Numéro d'urgence européen: 112
- SNS 24, tél.: 808 24 24 24
- Centre d'Information sur les Poisons, tél.: 800 250 250
- Police de Sécurité Publique (PSP) de Lisbonne, tél.: 217 654 242 (21 suivi du mot «Policia»)
- Police de Sécurité Publique (PSP) - postes de police de tourisme:
Praça dos Restauradores, Palácio Foz, Lisbonne. Tél.: 218 804 030, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Museu da Artilharia, Lisboa. Tél.: 213 421 623, e-mail: lsbetur@psp.pt
Largo Mestre Henriques Anjos, Cascais. Tél.: 214 817 067, e-mail: lsbcscetur@psp.pt
- Police de Sécurité Publique (PSP) – Programme ESTOU AQUI, tél.: 218 111 087, e-mail: estouaqui@psp.pt
- Régiment des Pompiers | Ligne téléphonique d'urgence sociale: 808 215 215
- Garde Nationale Républicaine (GNR), tél.: 213 217 000
- Centre Municipal de Protection Civile de Lisbonne, tél.: 800 910 725 (appel gratuit)
- Police Municipale, tél: 217 225 200
- Direction-Générale de la Consommation: e-mail: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt
Ligne téléphonique d'assistance aux consommateurs: 213 564 650 (les jours ouvrables de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h30)
- Centre Européen des Consommateurs Portugal, tél.: 213 564 750 (les jours ouvrables, entre 10h00 et 12h30), e-mail: euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt
- ASAE - Autorité de Sécurité Alimentaire et Économique, tél.: 217 983 773, e-mail: jmj2023@asae.pt
- Tourisme du Portugal, tél.: 211 140 200, e-mail: info@turismodeportugal.pt
- Fondation des Journées Mondiales de la Jeunesse, tél.: 308 814 252, e-mail: geral@lisboa2023.org





DIRECTION-GÉNÉRALE DE LA CONSOMMATION

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisbonne

Téléphone: +351 213 564 600 - Email: suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt

Ligne téléphonique d'assistance aux consommateurs: +351 213 564 650



www.consumidor.gov.pt



<https://cec.consumidor.pt/>

Juillet 2023