

GUIA  
ÚTIL

JMJ

# ORIENTA-TE em Lisboa



 **DGC** | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

TURISMO DE  
PORTUGAL 

 REPÚBLICA  
PORTUGUESA

ECONOMIA E MAR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa   
ECC-Net  
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:

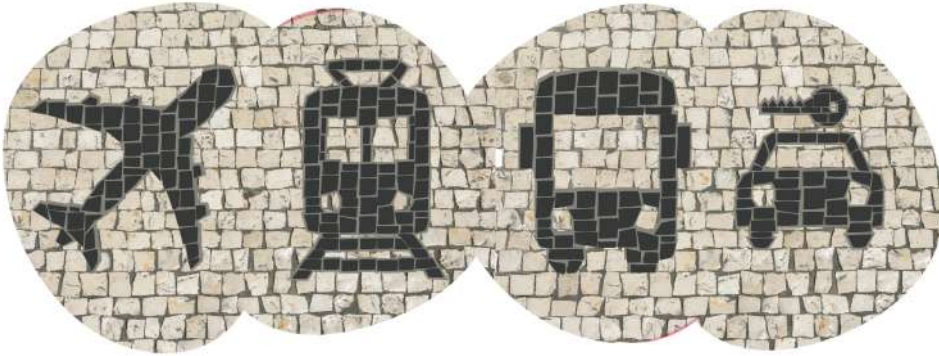
ADOBE STOCK

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, eléctrico 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](http://www.lisboa2023.org/pt/artigo/conhece-o-kit-do-peregrino-da-jmj-lisboa-2023)» ([www.lisboa2023.org/pt/artigo/conhece-o-kit-do-peregrino-da-jmj-lisboa-2023](http://www.lisboa2023.org/pt/artigo/conhece-o-kit-do-peregrino-da-jmj-lisboa-2023)) no [site da JMJ](http://www.lisboa2023.org) ([www.lisboa2023.org](http://www.lisboa2023.org)). 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).

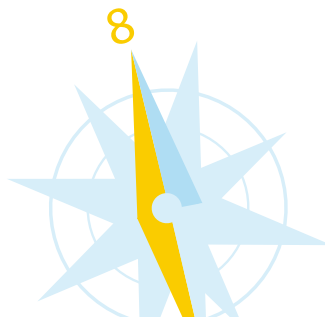
Para fazeres as tuas compras tens lojas/comércio de rua abertos entre as 10:00h e as 19:00h e centros comerciais de grande dimensão em Lisboa, com horários mais alargados.



## 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 discricção (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](http://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](mailto: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. Entras 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](mailto:lsbetur@psp.pt)  
Largo Museu da Artilharia, Lisboa. Tel.: 213 421 623, e-mail: [lsbetur@psp.pt](mailto:lsbetur@psp.pt)  
Largo Mestre Henriques Anjos, Cascais. Tel.: 214 817 067, e-mail: [lsbcscetur@psp.pt](mailto:lsbcscetur@psp.pt)
- Polícia de Segurança Pública - Programa ESTOU AQUI, Tel.: 218 111 087,  
e-mail: [estouaqui@psp.pt](mailto: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](mailto: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](mailto:euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt)
- ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, tel.: 217 983 773, e-mail: [jmj2023@asae.pt](mailto:jmj2023@asae.pt)
- Turismo de Portugal, tel.: 211 140 200, e-mail: [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)
- Fundação Jornada Mundial da Juventude, tel.: 308 814 252, e-mail: [geral@lisboa2023.org](mailto: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](mailto:suporte.consumidor@dgconsumidor.gov.pt)

Linha de Atendimento ao Consumidor: +351 213 564 650



[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)



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

julho 2023