

GUÍA
ÚTIL

JMJ

ORIENTARSE en 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:

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:

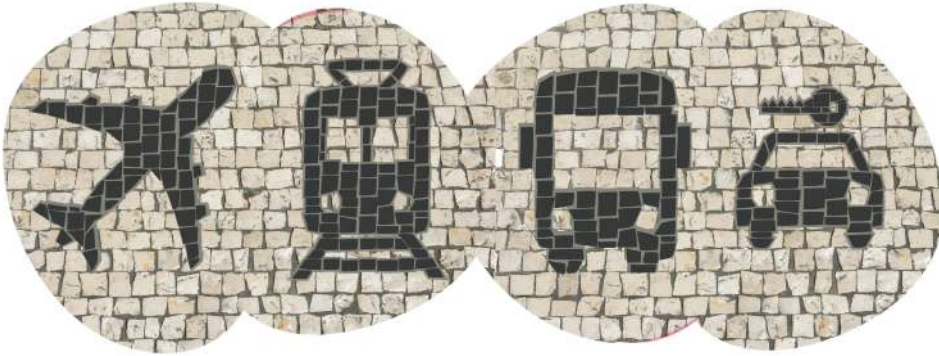
ADOBE STOCK

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**.

10



¿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