

GUIDE
PRATIQUE

JMJ

SE DÉPLACER à Lisbonne



 **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

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

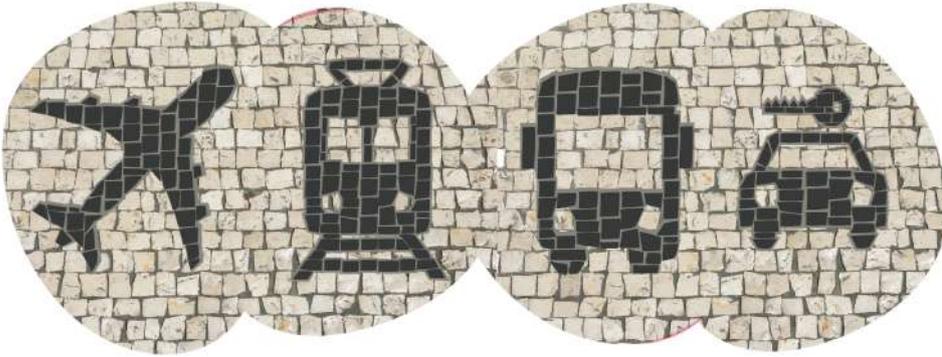
ADOBE STOCK

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).

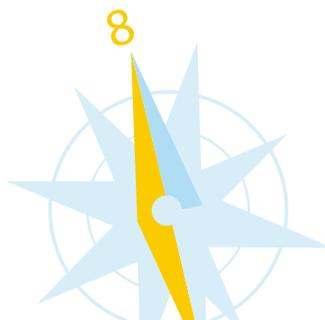
Il existe plusieurs grands centres commerciaux à Lisbonne avec des horaires d'ouverture allongés.



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**.

10



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