

livro de reclamações complaints book

De acordo com a última versão do decreto lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, resultante da atualização efetuada pelo decreto-lei n.º 242/2012, de 7 de novembro, a Carris, o Metropolitano de Lisboa e o Grupo Transtejo informam que se encontra disponível um livro de reclamações nos seguintes locais:

Pursuant Decree-Law No. 156/2005, of 15 September, updated by Decree-Law No. 371/2007, of 6 November, Carris, Metropolitano de Lisboa and the Transtejo Group inform that a Complaints Book is available at the following locations:



Carris

Estação de Miraflores | Portaria Norte
Alameda António Sérgio, n.º62,
2795-221 Linda-a-Velha
Dias úteis: 7h/20h
Miraflores station | North Entrance
Weekdays: 7am/8pm

Estação de Miraflores | Portaria Sul
Av. José Gomes Ferreira, n.º2, 1495-139 Algés
Todos os dias 24 horas
Miraflores station | South Entrance
24/7

Estação da Pontinha | Portaria
Estrada da Correia, n.º80, 1500-210 Lisboa
Todos os dias 24 horas
Pontinha Station | Entrance
24/7

Estação de Santo Amaro | Portaria
Rua 1.º de Maio, n.º101-103, 1300-472 Lisboa
Todos os dias 24 horas
Santo Amaro Station | Entrance
24/7

Estação da Musgueira | Portaria
Azinhaga da Musgueira, 100B, 1750-203 Lisboa
Todos os dias 24 horas
Musgueira Station | Entrance
24/7

Quiosques mob Carris
Cais do Sodré, Campo Pequeno, Colégio Militar
e Lumiar (dentro dos respetivos
horários de funcionamento)
Carris mob Kiosks
Cais do Sodré, Campo Pequeno, Colégio Militar
and Lumiar (during the corresponding working hours)

Postos de venda
Arco do Cego
Av. Duque de Ávila, 12, 1000-140 Lisboa
Dias úteis: 8h/18h
Weekdays: 8am/6pm

Santo Amaro
Rua 1.º de Maio, 93, 1300-472 Lisboa
Dias úteis: 9h/17h
Weekdays: 9am/5pm



Metropolitano de Lisboa
Todas as estações de metro
All metro stations



Grupo Transtejo
Terminais e estações fluviais
Terminais: Cais do Sodré, Cacilhas,
Seixal, Terreiro do Paço,
Barreiro e Montijo
Estações: Belém, Porto Brandão e Trafaria
Transtejo Ferryboats
River terminals and stations
Terminals: Cais do Sodré, Cacilhas,
Seixal, Terreiro do Paço, Barreiro and Montijo
Stations: Belém, Porto Brandão and Trafaria



Espaços Cliente
Customer Care

Santo Amaro
Rua 1.º de Maio, 93,
1300-472 Lisboa
Dias úteis: 9h/17h
Santo Amaro
Weekdays: 9am/5pm

Arco do Cego
Av. Duque de Ávila, 12,
1000-140 Lisboa
Dias úteis: 9h/17h
Arco do Cego
Weekdays: 9am/5pm

Estações de Metro
Marquês de Pombal (zona comercial)
Campo Grande (piso térreo)
Dias úteis: 8h30/19h30
Metro stations
Marquês de Pombal (commercial area)
Campo Grande (ground level)
Weekdays: 8:30am/7:30pm

Terminal Fluvial do Cais do Sodré
Dias úteis: 8h/18h45
Cais do Sodré River Terminal
Weekdays: 8am/6:45pm

Em caso de litígio o cliente (consumidor) pode recorrer à Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: *In case of dispute, customers (consumers) may use an Alternative Dispute Settlement Body:*

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Consumer Conflicts Arbitration Centre
Rua dos Douradores, n.º 116 – 2.º, 1100 – 207 Lisboa
• E-mail: director@centroarbitragemlisboa.pt
• E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt
Telf: 218 80 70 30

Para mais informações consulte o Portal do Consumidor
For more information please go to the official Consumer Website at
www.consumidor.pt

Enquadramento legal
Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Art. 2.º, n.º 1 – Art. 18.º, n.º 1 e 2)