

# Juegos olímpicos y paralímpicos 2024

Derechos de los consumidores



Foto de Suissounet en Pexels

Centro Europeo  
del Consumidor  
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la  
Unión Europea



JUL  
2024

Información práctica y consejos para las personas consumidoras que viajen a Francia con motivo de la celebración de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos que se celebrarán del 26 de julio al 11 de agosto, y del 28 de agosto al 8 de septiembre, respectivamente.

Los contenidos del folleto se han realizado con la información proporcionada por el [Centro Europeo del Consumido en Francia](#).



	página
<b>Entradas</b>	<b>3</b>
- ¿Dónde comprar entradas?	
- Tipos de entradas	
- ¿Cómo comprar entradas?	
- Menores de edad	
- Personas con movilidad reducida	
<b>Alojamiento</b>	<b>4</b>
- ¿Cómo encontrar alojamiento?	
- Menores de edad	
- Clasificación de los hoteles	
- Fianzas	
- Seguro de hogar	
- Tasa turística	
<b>Viajes combinados</b>	<b>5</b>
<b>Transporte aéreo</b>	<b>6</b>
- Aduanas	
- Pasajeros con movilidad reducida	
- ¿Con cuánta antelación hay que estar en el aeropuerto?	
<b>Transporte ferroviario</b>	<b>7</b>
- Documentación	
- Billetes	
- Mascotas	
<b>Transporte público</b>	<b>8</b>
- Traslados aeropuertos	
- Restricciones	
- Horarios	
<b>Circular en coche</b>	<b>9</b>
- Restricciones	
- Zonas de bajas emisiones	
- Niveles de seguridad	
<b>Teléfono, internet y TV en streaming</b>	<b>10</b>
- Teléfono móvil	
- Roaming	
- Wi-Fi	
- Números de tarificación especial	
- Suscripciones	
<b>Compras</b>	<b>11</b>
- Compras	
- Compras online	
<b>Restaurantes</b>	<b>12</b>
- Horarios	
- Propinas	
- Limitación de acceso	
- Alergias	
- Agua gratuita	
- Factura	
- Doggy bagging	
- Intoxicación alimentaria	
<b>Cómo reclamar</b>	<b>13</b>
- Vía amistosa	
- Vía judicial	

## ¿Dónde comprar entradas?

La venta de entradas para competiciones deportivas se realiza en la página web oficial: [Paris 2024 Official Ticketing – Olympic and Paralympic Games](#)

Hasta la inauguración de los Juegos, todos los jueves a partir de las 10.00 horas se pondrán a la venta nuevas entradas.

- ✓ 100% digitales.
- ✓ 100% seguras.

## Tipos de entradas

- ✓ Paquetes personalizados.
- ✓ Billetes sencillos.
- ✓ Paquetes "Hospitality" y "Viajes".



- Las entradas para la ceremonia de apertura de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos no están a la venta.
- Registro previo necesario. En caso de no haberse registrado ya, pueden comprarse a través de la aplicación oficial de reventa de entradas: "Paris 2024 tickets". La reventa prohibida a través de otras aplicaciones.

## ¿Cómo comprar entradas?

Mediante sorteo y previo registro online.

**Paquetes personalizados.** El registro online en [connect.paris2024.org](#) finalizó el 31 de enero de 2023.

**Billetes sencillos.** La inscripción para el sorteo se realizó entre marzo y abril de 2023 y la apertura de la venta de billetes sencillos sorteados se hizo en mayo de 2023.

## Menores de edad

### Juegos Olímpicos

No hay precios reducidos para niños.

### Juegos Paralímpicos

Hay una oferta familiar para menores de 12 años. Por cada 2 entradas de adulto, se podrán adquirir hasta 2 entradas infantiles por 10 euros. Promoción no disponible para las ceremonias de inauguración y clausura y sujeta a disponibilidad.

## Personas con movilidad reducida

Las personas con movilidad reducida disponen de entradas específicas que garantizan un acceso fácil y espacios adaptados a sillas de ruedas.

## Cancelación

Las entradas para los JJOO no son cancelables ni reembolsables. No se aplica el [derecho de desistimiento](#).

## Reventa de entradas

La aplicación oficial de reventa de entradas es "Paris 2024 tickets". [Más información](#).



Foto de Cottonbro en Pexels



## ¿Cómo encontrar alojamiento?

A través de la Oficina de Turismo de las distintas ciudades, agencias de viajes o plataformas online de alquiler de alojamiento.

## Menores de edad

Los hoteles están obligados a alojar a familias con niños. En caso de dudas sobre la denegación de la reserva, el consumidor deberá aportar pruebas de que el hotel ha actuado de mala fe y, en su caso, podrá denunciar por discriminación.

## Clasificación de los hoteles

La clasificación por estrellas de los hoteles en Europa varía de un país a otro. Un hotel de tres estrellas en Francia puede no cumplir los mismos criterios que en otro país de la UE.

## Fianzas

La fianza se denomina *dépôt de garantie* o *caution* y se devolverá una vez finalizado el alquiler si no se han producido daños.

A su llegada, se entregará un informe con el estado de la vivienda (*état de lieux d'entrée*). A su salida, el arrendador realizará una inspección (*état de lieux de sortie*) para comprobar que todo está bien.

Si fuera necesario alguna reparación y su importe fuese superior a la fianza, se abonará la diferencia. Se recomienda solicitar un comprobante del arreglo.

## Cancelaciones

En las reservas online no hay derecho de desistimiento. El cliente estará sujeto a los términos y condiciones del alojamiento. El hotel puede cancelar la reserva antes de su llegada a Francia, pero está obligado a reembolsar el importe. >> Más información sobre alojamiento.

## Seguro de hogar

El propietario de una vivienda turística puede exigir un seguro de hogar con cobertura en caso de incendio, explosión o daños causados por el agua u otros daños.

Se recomienda comprobar que la póliza de la casa habitual pueda ampliarse a la vivienda vacacional, así como informarse de la cobertura de la tarjeta bancaria si se utiliza como forma de pago para el alojamiento.

## Tasa turística

El importe de la tasa turística depende de la categoría del establecimiento y se cobra por persona y noche. Algunas personas pueden estar exentas, como los menores de 18 años. Consultar [aquí](#) el importe del impuesto por zonas.

## Mascotas

Antes de reservar, preguntar si el alojamiento admite mascotas. Puede que haya que pagar un suplemento adicional.

## Seguridad

Si el alojamiento es inseguro o insalubre, contactar con el departamento de sanidad de la ciudad.

Los mayores de 15 años que no tengan nacionalidad francesa deberán rellenar un formulario policial. No es necesario que lo rellenen los menores de 15 años acompañados de un adulto. En caso de negarse a rellenar o firmar el formulario, se podrá denegar la entrada.

## ¿Qué es un viaje combinado?

Es el que combina, al menos, dos servicios para un mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. Debe contratarse en un único punto de venta y anunciarse o venderse como "viaje combinado" o una denominación similar como "oferta combinada", "todo incluido" o "paquete turístico o vacacional".

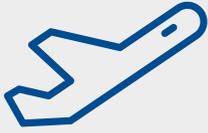
Si has contratado un viaje combinado para viajar a Francia, consulta [aquí](#) tus derechos.

**i**



Foto de Patrick Case en Pexels





El espacio aéreo estará cerrado desde las 19:00 hasta las 24:00 horas de la inauguración de los JJOO (26 de julio de 2024) en un radio de 150 km alrededor de París. Contactar con la aerolínea si se va a volar con origen o destino en París durante ese tramo horario.

### Aduanas

Al llegar y salir de Francia, deben declararse determinadas mercancías. Si no se declaran, las autoridades aduaneras pueden confiscarlas e imponer una multa.

Consultar [aquí](#) qué mercancías están prohibidas (medicamentos, mercancías falsificadas, especies animales o vegetales en peligro de extinción) o sujetas a restricciones (armas o medicamentos).

>> [Más información sobre aduanas en Francia.](#)

### Pasajeros con movilidad reducida

Es posible que no pueda utilizar la tarjeta de discapacidad de su país de origen para beneficiarse de un acceso prioritario o de asistencia personal en Francia. Las tarjetas nacionales de otros Estados miembros de la UE no se reconocen automáticamente durante una estancia de corta duración en Francia. La Comisión Europea ha propuesto crear una tarjeta europea de discapacidad armonizada, pero no estará disponible durante los Juegos Olímpicos ni Paralímpicos.

En caso de problemas con la compañía aérea, los pasajeros con discapacidad o con movilidad reducida pueden dirigirse a la Dirección General de Aviación Civil por correo electrónico a la dirección: [signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr](mailto:signalement-phmr-bf@aviation-civile.gouv.fr).

### ¿Con cuánta antelación hay que estar en el aeropuerto?

Después de los Juegos Olímpicos, para volver al país de origen, hay que llegar con antelación al aeropuerto para facturar el equipaje y pasar los controles de seguridad, sobre todo si el vuelo sale desde París. Del 12 al 14 de agosto de 2024, los aeropuertos de París estarán saturados debido a la finalización de los eventos deportivos.

Se recomienda contactar con la compañía aérea para saber a qué hora hay que llegar al aeropuerto.

>> Información sobre los [derechos de los pasajeros aéreos](#).



| Foto de Andrea Piacquadio en Pexels



## Documentación

- ✓ Antes de viajar, revisar las condiciones de utilización de los billetes y la documentación necesaria incluida la de los menores. Los documentos exigidos pueden variar de una empresa ferroviaria a otra y si no se presentan puede haber sanción.
- ✓ Comprobar si el billete comprado online es electrónico o si es necesario imprimirlo.
- ✓ En los viajes internacionales hay que viajar con la documentación en vigor.
- ✓ Puede haber controles en la entrada, salida, aduanas y también pueden hacerse de forma aleatoria y sin previo aviso durante el viaje.

## Billetes

Pueden comprarse en las estaciones, online y en el tren, aunque en el tren suele ser más caro, al igual que los comprados a través de intermediarios.

Dependiendo de la empresa ferroviaria y de cómo se haya comprado el billete, los derechos de los pasajeros -en caso de cancelación o retraso- pueden variar. Consultar los términos y condiciones.

Asegurarse de que los tiempos de conexión son suficientes, especialmente si hay que cambiar de estación en una gran ciudad, si se viaja con mucho equipaje o niños. Las empresas ferroviarias suelen indicar el medio de transporte más rápido para llegar de una estación a otra que, por lo general, es el metro.

El precio del billete deberá ser el mismo que para los viajeros con nacionalidad francesa, excepto las tarifas con beneficios sociales. Comparar los precios en distintos puntos de venta.

Si se ha reservado un viaje con una aerolínea e incluye un trayecto inicial en tren, hay que consultar con la aerolínea si es necesario facturar el equipaje en el tren para que la aerolínea no le considere "no-show" y cancele automáticamente el vuelo sin posibilidad de reclamar luego el reembolso o la reubicación en otro avión.

## Mascotas

Consultar con la empresa ferroviaria si acepta mascotas, así como las normas para viajar y los precios. Las personas con movilidad reducida o discapacidad podrán viajar con perros de asistencia.

>> [Información sobre los derechos de los pasajeros ferroviarios.](#)



La app para dispositivos móviles «Transport Public Paris 2024», disponible en 6 idiomas (francés, inglés, español, italiano, portugués y alemán) en iOS y Android, incluye un planificador de rutas, información personalizada sobre el tráfico y una sección para comprar billetes en “Île-de-France”.

Cualquier duda sobre la compra de billetes o los servicios del transporte público se podrán consultar también a los operarios que trabajan en los distintos medios de transporte de París. Todos ellos están equipados con dispositivos de traducción para atender las dudas en distintos idiomas.

Las líneas más afectadas serán probablemente las de metro, tranvía y tren, respectivamente:

- ✓ Metro: línea 5, línea 6, línea 7, línea 8, línea 9, línea 10, línea 12, línea 13 y línea 14.
- ✓ Tranvía: T3a y T3b.
- ✓ Tren: línea J (dirección Ermont-Eaubonne), línea L (dirección Versailles Rive Droite), línea N, línea P (dirección Meaux) y línea U.
- ✓ RER B, RER C y RER D.

### Traslados desde o hasta los aeropuertos de París:

- ✓ [Paris Airports transport | Transilien.](#)
- ✓ [Paris Airport Buy online services Transport to and from Paris airport.](#)

### Restricciones

Una semana antes de la ceremonia de apertura de los Juegos, varios puentes, estaciones de metro y tren de París permanecerán cerrados. Los visitantes deberán planificar su viaje con antelación para evitar desplazarse por París ese día. El transporte público no prestará sus servicios de manera habitual.

17 estaciones de metro y trenes de cercanías (RER) permanecerán cerradas entre el 18 y el 26 de julio. >> Consultar [aquí](#) las estaciones afectadas.

A partir del 8 de julio, se cerrarán los puentes entre Pont d'Austerlitz y Pont de Bir Hakeim. Las líneas de autobús se desviarán por otros recorridos alternativos si habitualmente circulan por el perímetro de seguridad establecido para los JJOO.

Durante toda la celebración de los Juegos, estarán cerradas las siguientes estaciones de metro:

- ✓ Champs-Elysées - Clémenceau : del 20 de julio al 11 de agosto, y del 22 de agosto al 8 de septiembre de 2024.
- ✓ Concorde : del 17 de junio al 1 de septiembre de 2024.
- ✓ Tuileries : del 17 de junio al 1 de septiembre de 2024.

### Horarios

Las estaciones estarán abiertas desde las 5.30 de la mañana hasta la 1.15 de la madrugada los días laborables, y hasta las 2.15 de la madrugada los viernes y sábados por la noche. Más información sobre transporte público [aquí](#).

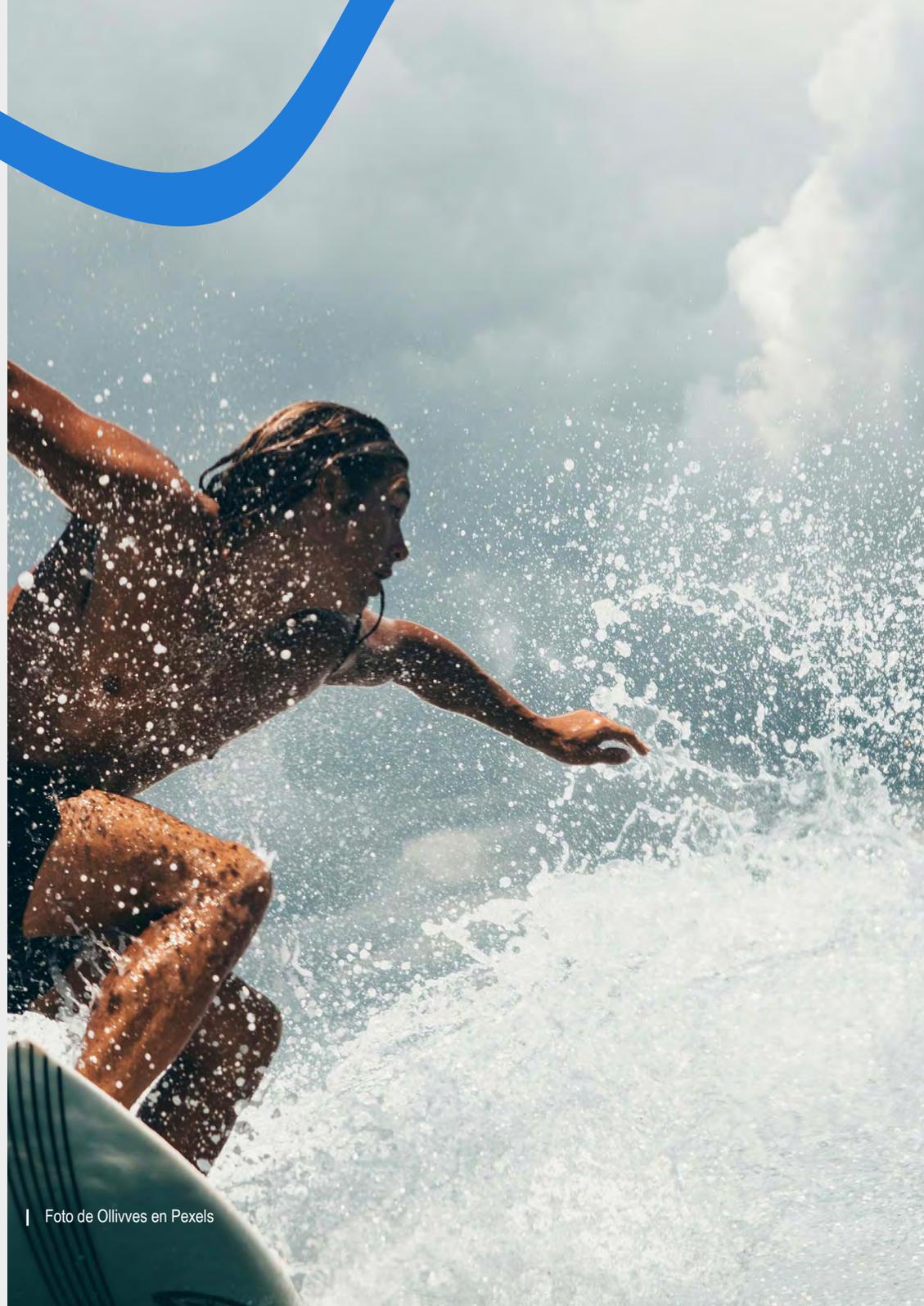


Foto de Ollivres en Pexels



## Restricciones

Del 18 al 26 de julio de 2024, se necesitará una autorización para circular en coche por los perímetros de seguridad de los Juegos. Estos perímetros están situados alrededor del río Sena, donde tendrá lugar la ceremonia de apertura. Si desea acceder a estas zonas en coche, deberá inscribirse en línea en Pass Jeux y se concederá la autorización si el motivo está justificado.

Dentro de estas zonas de seguridad, el acceso estará limitado o controlado para todos los vehículos de motor desde el 18 de julio de 2024.

Algunas carreteras de París y de Île-de-France se han calificado como «rutas olímpicas» especiales entre el 15 de julio y el 11 de septiembre. Únicamente las personas acreditadas por el Comité Olímpico Internacional podrán utilizarlas. Las autopistas también pueden verse afectadas por estas «Rutas Olímpicas» que se identificarán con el símbolo de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos. Consultar [aquí](#) las carreteras afectadas (solo en francés). [Mapa interactivo](#) de rutas afectadas por los Juegos.

## Zonas de bajas emisiones

Algunas ciudades han implantado restricciones locales de tráfico por motivos medioambientales en las que es necesario llevar la denominada «pegatina Crit'Air» en el coche. Esta pegatina es obligatoria en determinadas zonas o durante los picos de contaminación.

>> Más información [aquí](#).

## Niveles de seguridad

- ✓ **Zonas Azules:** Acceso motorizado regulado (con justificación del tránsito).
- ✓ **Zonas rojas:** Toda circulación prohibida (salvo con permisos especiales).
- ✓ **Zonas grises:** Perímetro de seguridad y lugares de competición. Sólo acceso peatonal.



| Foto de H5on en Pexels

## Teléfono móvil

El teléfono móvil tiene que ser compatible GSM. En caso de duda, contactar con el operador.

## Roaming

Los operadores con sede en un Estado miembro del Espacio Económico Europeo aplicarán el Roaming a sus clientes por lo que los viajeros que visiten Francia no tendrán que pagar ningún coste adicional por utilizar el teléfono móvil. Sus llamadas, mensajes de texto (SMS) y datos móviles (navegación por internet, streaming de música y vídeo, etc.) se cobrarán al mismo precio que en su país de residencia.

## Wi-Fi

Hay numerosos puntos Wi-Fi y zonas públicas de acceso gratuito a Internet en el centro de las ciudades, aeropuertos, hoteles, tiendas o cafés, así como en edificios públicos. Es posible que haya que registrarse para acceder al servicio.

## Números de tarificación especial

Teléfonos con tarifas premium que no están cubiertos por el roaming:

- ✓ Números de 10 cifras que empiezan por 08.
- ✓ Números de 4 cifras que empiezan por 3 o 10.
- ✓ Números de 6 cifras que empiezan por 118.

Contactar con el operador nacional para informarse sobre estas tarifas.

## Suscripciones

Los residentes de otros países de la Unión que viajen de forma temporal a Francia –al igual que al resto de los países de la UE– podrán utilizar, sin costes adicionales y con las mismas condiciones que en su país de residencia habitual, suscripciones de pago como:

- ✓ Plataformas de streaming de vídeo.
- ✓ Descargas de libros electrónicos.
- ✓ Acceso a programas de televisión a la carta de canales nacionales privados.
- ✓ Retransmisiones deportivas Premium.

## Deberías saber

- Algunos números llamados “especiales” (por ejemplo, los números que empiezan por 0 800 hasta 0 805) son gratuitos para los consumidores franceses, pero pueden tener coste para los extranjeros. Se recomienda revisar las condiciones con el operador habitual antes de llamar.
- Los teléfonos de la Administración estatal y de los organismos que ofrecen servicios públicos estatales son gratuitos. Las entidades públicas locales, por ejemplo, los ayuntamientos, podrán cobrar por las llamadas.

Más información sobre servicios de [telecomunicaciones e Internet](#).

## Compras



Del 15 de junio al 30 de septiembre de 2024, en París, podrán abrir los domingos las tiendas de los siguientes sectores: comercio minorista de alimentación, artículos deportivos y de ocio, tiendas de conveniencia, bicicletas y motocicletas, grandes almacenes, ropa, librerías y papelería.

>> Más información y recomendaciones sobre compras [aquí](#).

## Compras online



El aumento del número de visitantes en París durante los Juegos Olímpicos y Paralímpicos puede afectar a la entrega de los pedidos. El Gobierno francés ha emitido recomendaciones para las personas consumidores que vayan a comprar por Internet durante los Juegos: Si se llega antes o se queda más tiempo en París, debería fijar su fecha de entrega antes del 24 de julio, después del 8 de septiembre o entre el 12 y el 27 de agosto de 2024.

>> Más información y recomendaciones sobre compras online [aquí](#).





Foto de Athena Sandrini en Pexels

### Horarios

Durante los Juegos Olímpicos y Paralímpicos, los restaurantes, bares y cafeterías podrán abrir excepcionalmente hasta medianoche. Estos horarios se aplican desde el 1 de julio hasta el 8 de septiembre de 2024.

### Propinas

Aunque es tradición dejar propina en Francia, no es obligatorio, por lo que los establecimientos no pueden exigir propina a sus clientes.

### Limitación de acceso

Los restaurantes no podrán denegar el acceso a los menores de edad. Tampoco podrán denegar el acceso por motivos religiosos, raza, salud, creencias, etc.

Los menús infantiles que aparecen en la carta están reservados a los menores y la edad máxima debe especificarse en el menú.

Se podrá cobrar cubierto a cada niño, aunque no coma, siempre que el precio del cubierto se mencione en el menú o a la carta.

Los establecimientos tienen derecho a limitar el acceso a los aseos para que sean utilizados únicamente por sus clientes.

### Alergias

El consumidor debe ser informado por escrito sobre los ingredientes alergénicos de los platos y las bebidas.

### Agua gratuita

En Francia, se puede pedir agua potable gratuita. No es necesario pedir agua mineral embotellada, vino u otras bebidas con coste.

### Factura

Antes de pagar, el restaurante debe entregar por escrito la siguiente información:

- ✓ Nombre y los datos de contacto del comerciante.
- ✓ Precio de cada servicio prestado (IVA y servicio incluidos).
- ✓ Importe total.

La factura en papel sólo es obligatoria a partir de 25 euros, impuestos incluidos, aunque si la solicita el cliente debe ser facilitada incluso por importes de menos de 25 euros.

### Doggy bagging

Los clientes podrán llevarse la comida y bebida no consumida a casa (doggy bagging), salvo si es una oferta del tipo "todo lo que pueda comer". El local debe proporcionar un recipiente reutilizable o reciclable para llevar la comida o aceptar el recipiente reutilizable o reciclable que lleve el cliente (a menos que esté sucio o no sea adecuado). El restaurante podrá cobrar por el recipiente siempre que haya indicado el precio en el menú.

### Intoxicación alimentaria

Se recomienda consultar con el médico e informar a las autoridades sanitarias.



## ¿Cómo reclamar por la vía amistosa?



### RéponseConso

**RéponseConso** es el servicio de la Dirección General de Consumo, Competencia y Represión de Fraudes (DGCCRF) del Ministerio francés que responde (tanto en francés como en inglés) a todas las preguntas sobre consumo en Francia.

### Centro Europeo del Consumidor en España

Los residentes en España que tengan algún problema con sus compras realizadas en empresas de Francia podrán contactar con el **Centro Europeo del Consumidor en España** para reclamar sus derechos.

## ¿Cómo reclamar por la vía judicial?



### Proceso Europeo de Escasa Cuantía

Las personas consumidoras pueden utilizar el **proceso europeo de escasa cuantía**; una alternativa judicial para simplificar, acelerar y reducir los gastos procesales en el caso de demandas transfronterizas dentro de la Unión (excepto Dinamarca), por importes de hasta 5.000 euros. El objetivo de este Proceso Europeo es garantizar el acceso a la justicia y crear un espacio de libertad, seguridad y justicia en la UE.

>> [Más información.](#)

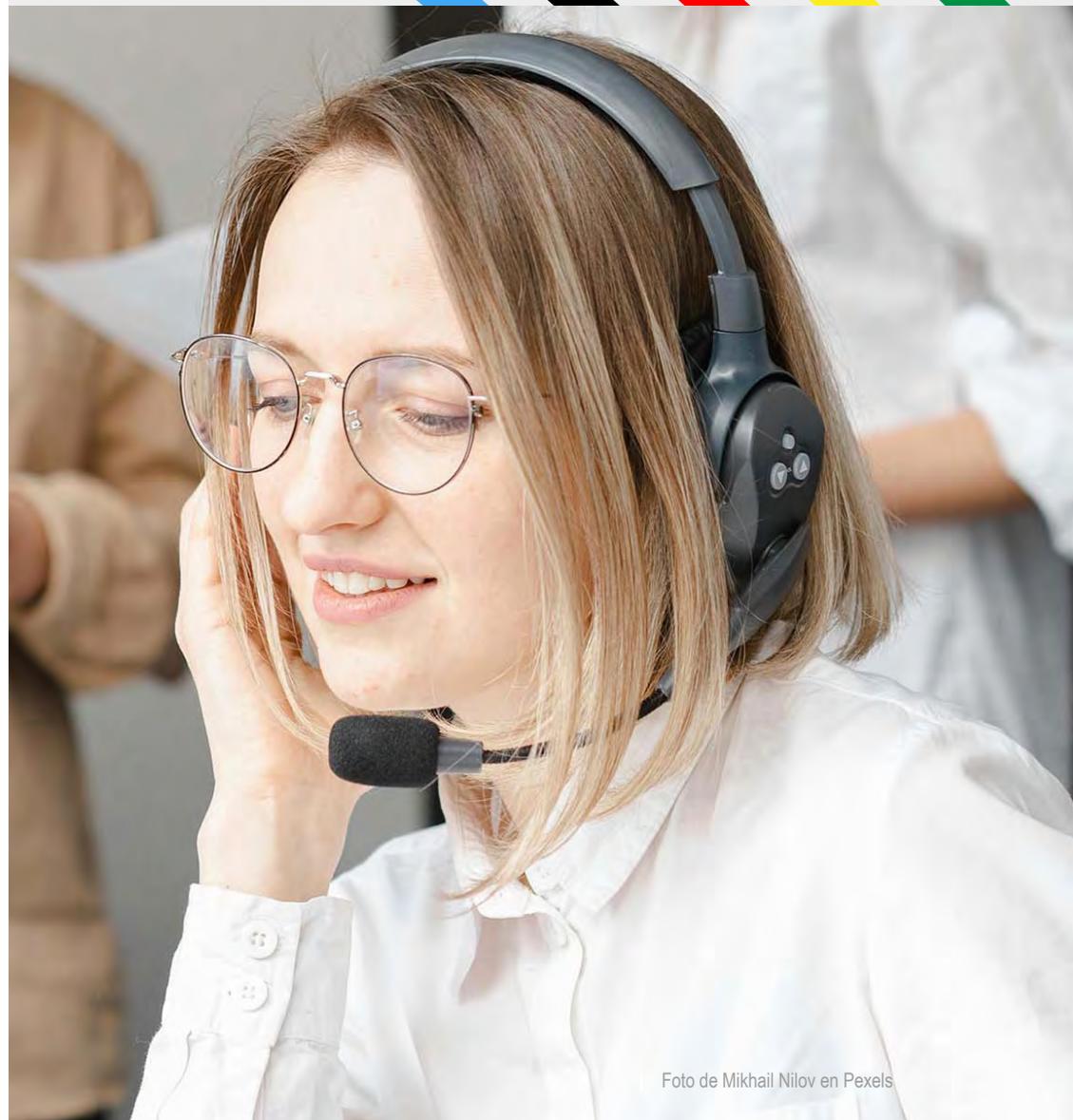
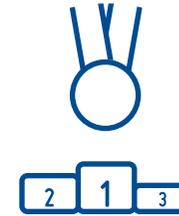


Foto de Mikhail Nilov en Pexels



© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes: Adobe Stock

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.