



Nota informativa

08 de septiembre de 2023

Copa del Mundo de Rugby 2023: Información práctica para los aficionados al balón ovalado que visiten Francia

La Copa del Mundo de Rugby 2023 se celebra en Francia desde hoy 8 de septiembre hasta el 28 de octubre. Durante este tiempo se espera que varios miles de consumidores de otros países asistan a este acontecimiento. El Centro Europeo del Consumidor (CEC) Francia -en colaboración con la Dirección General de Competencia, Consumo y Represión del Fraude (DGCCRF)- ha creado un espacio en su página web para responder a sus preguntas sobre sus derechos durante su estancia en Francia. Además, la red de Centros Europeos del Consumidor ofrece sus servicios en caso de necesitar reclamar a un comercio con sede en Francia.

El Centro Europeo del Consumidor en Francia - en colaboración con la DGCCRF- ha habilitado una sección en su página web donde se da respuesta a las preguntas más frecuentes de los turistas que visiten Francia durante la Copa del Mundo de Rugby. De esta forma, los consumidores que visiten el país vecino durante estos mundiales y tengan algún altercado, por ejemplo, con su alojamiento, viaje combinado reservado con un operador europeo o vuelo podrán encontrar ayuda e información sobre sus derechos. Asimismo, el Centro francés ha habilitado información práctica que permitirá solventar algunas dudas recurrentes de los turistas extranjeros, por ejemplo, si son obligatorias las propinas o el precio de los taxis en el país galó.

Esta sección de Preguntas Frecuentes - creada especialmente con motivo de la celebración de este evento deportivo- ofrece a los consumidores información clara, precisa y práctica, y con ella se pretende resolver numerosas consultas relacionadas con el alojamiento, el transporte, las compras, la restauración, los pagos, la sanidad o las tarifas de telefonía móvil (roaming dentro de la UE), entre otros asuntos.

¿A quién recurrir en caso de necesitar ayuda?

En caso de necesitar poner una reclamación a un comercio con sede en Francia, lo primero que debe hacer el consumidor es reclamar a la empresa por escrito. Si con este primer intento no se obtiene una solución favorable, se podrá continuar con la reclamación a través de las siguientes vías:

- Denunciar el problema en la plataforma [SignalConso](#).

A través de esta plataforma de la DGCCRF –disponible in inglés- se ofrece un servicio público gratuito que permite a las personas consumidoras poner una reclamación online relacionada con la compra de bienes y servicios. De forma sencilla, el usuario podrá reclamar a una empresa por asuntos de consumo en Francia, por ejemplo, retrasos en la entrega de un bien, dificultades para obtener un reembolso, falsas ofertas, publicidad engañosa, denegación de garantía, cláusulas abusivas, problemas de visualización de precios, etc.

- Contactar con el Centro Europeo del Consumidor de su país de residencia. Hay un Centro Europeo del Consumidor (CEC) en cada Estado miembro de la Unión Europea, así como en Noruega e Islandia. Todos ellos, ofrecen asistencia y asesoramiento gratuitos a los consumidores en caso de dudas y reclamaciones relacionadas con consumo europeo transfronterizo. De esta forma, los consumidores que residan en España y hayan tenido algún problema de consumo con empresas con sede en Francia, deberán de ponerse en contacto con [CEC-España](#). Puede encontrarse más información sobre cada uno de los Centros Europeos que integran la red ECC-Net [aquí](#).

Más información: [Rugby World Cup | 2024 Olympic Games \(europe-consommateurs.eu\)](#)

Fuente de la información: [CEC-Francia](#).