

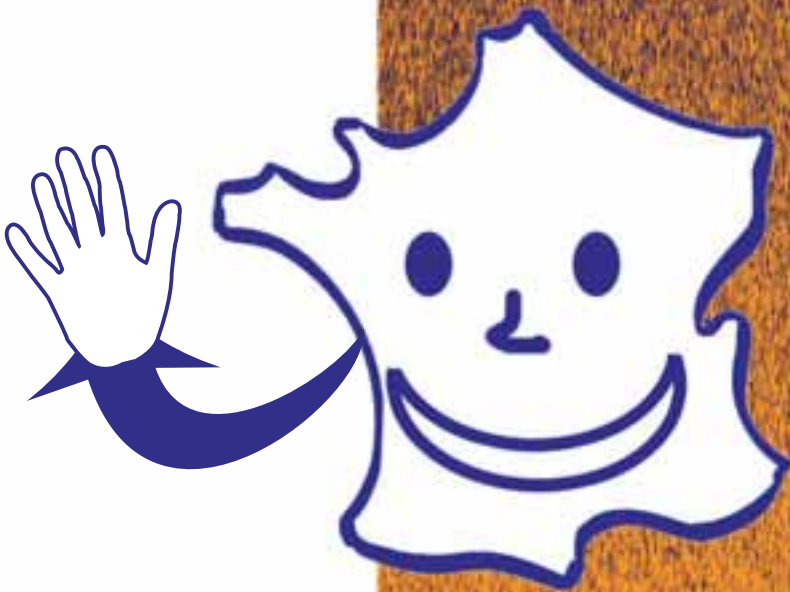


Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU BUDGET  
DES COMPTES PUBLICS  
ET DE LA FONCTION  
PUBLIQUE

MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE  
DE L'INDUSTRIE  
ET DE L'EMPLOI

# Bienvenido a Francia



DOUANES  
& DROITS  
INDIRECTS

**dgcerf**

Direction générale de la concurrence,  
de la consommation et de la  
répression des fraudes

## Consejos para una buena estancia

# Bienvenido a Francia

## Consejos para una buena estancia

La información que figura en el presente documento sólo tiene un valor indicativo y no reemplaza en modo alguno las disposiciones de la reglamentación oficial vigente.

Para más información complementaria, no vacile en consultar los siguientes sitios web:

- [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)
- [www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)

También puede dirigirse a las oficinas de :

- una Dirección Regional de Aduanas e Impuestos Indirectos
- o de una Dirección Regional de Competencia, Consumo y Represión de Fraudes
- [www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr) et [www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

También puede telefonar a los siguientes números:

- **Centro de llamadas del Servicio de Información al Consumidor**  
(Info Service Consommation)  
Teléfono: **39 39 "Allo service public"**  
(costo de una llamada local desde una línea telefónica fija)
- **Centro de contacto para los usuarios del Servicio de Información de la Aduana**  
(Infos Douane Service)  
Teléfono: **0 811 20 44 44** (costo de una llamada local desde una línea telefónica fija)  
(de lunes a viernes y desde las 8.30h hasta las 18.00h)  
[ids@douane.finances.gouv.fr](mailto:ids@douane.finances.gouv.fr)

<b>La llegada a Francia</b> .....	<b>4</b>
<b>Llegada desde un país que no es miembro de la Unión Europea</b> .....	<b>4</b>
Franquicias aduaneras .....	4
Efectos personales .....	4
Animales de compañía y productos alimentarios .....	4
Medicamentos .....	4
Vehículos .....	4
<b>Llegada desde un país que es miembro de la Unión Europea</b> .....	<b>4</b>
Compras generales .....	5
Compras de bebidas alcohólicas y tabaco .....	5
Medicamentos .....	5
<b>Formalidades comunes a la entrada y salida de Francia</b> .....	<b>5</b>
Documentos de identidad .....	5
Declaraciones de sumas de dinero, títulos o valores transportados .....	5
<b>La estancia en Francia</b> .....	<b>6</b>
Transportes colectivos .....	6
Taxis .....	6
Alquiler de automóviles .....	6
En el hotel .....	6
En el restaurante .....	7
En el café .....	8
De compras .....	9
- compras exoneradas de impuestos .....	9
- falsificaciones .....	9
Teléfono .....	9
Correo .....	10
Internet .....	10
Atención médica y sanitaria .....	10
Agresiones, robos, litigios y pérdidas .....	10
Fumar en lugares públicos .....	10
<b>La salida de Francia</b> .....	<b>11</b>
Reembolso de impuestos desgravados .....	11
Informaciones diversas .....	11

# La llegada a Francia



## Llegada desde un país que no es miembro de la Unión Europea<sup>1</sup>

### → Franquicias aduaneras

A su llegada a Francia usted puede estar en posesión de mercancías que haya comprado o recibido de regalo. No tendrá que declararlas en la aduana ni abonar derechos o impuestos por ellas, a condición de que su valor no sea superior a la suma de 175 € (o de 90 €, cuando se trate de personas menores de 15 años). Esas sumas no son acumulables por diferentes personas cuando se trata de un mismo objeto.

También puede llegar usted a Francia en posesión de los productos mencionados en el cuadro que figura a continuación, y no tendrá que abonar derechos o impuestos por ellos, a condición de que no se sobrepasen las cantidades indicadas:

Productos por categoría de mercancía y por persona:*	Cantidades* máximas:
<b>TABACO**</b>	
Cigarrillos	200 unidades
o Puritos	100 unidades
o Habanos	50 unidades
o Picadura	250 gramos
<b>y CAFÉ</b>	500 gramos
o extractos y esencias de café	200 gramos
<b>y TÉ</b>	100 gramos
o extractos y esencias de té	40 gramos
<b>y BEBIDAS ALCOHÓLICAS</b>	
Vinos no espumosos	2 litros
y	
o Bebidas de más de 22°	1 litro
o Bebidas de 22° o menos	2 litros
<b>y PERFUMES</b>	50 gramos
<b>y AGUAS DE COLONIA</b>	¼ de litro

\* Se puede formar un surtido proporcional de estos productos dentro de una misma categoría de mercancía.

\*\* Los menores de 17 años no pueden importar tabaco y bebidas alcohólicas en régimen de franquicia.

**Nota:** Las cantidades indicadas en este cuadro no pueden ser acumuladas por varias personas, cuando se trata de una misma mercancía. Por ejemplo, dos personas no pueden declarar que han comprado juntas un frasco de agua de colonia de 1/2 litro.

↓ Cuando el valor de los objetos sea superior a 175 € o se sobrepasen las cantidades indicadas, usted tendrá que declarar las mercancías al servicio de aduanas y abonar los derechos correspondientes.

### → Efectos personales

Se admite sin formalidad alguna la introducción en Francia de los efectos personales usados realmente que lleven las personas consigo o en sus equipajes. No obstante, la índole y el número (gran cantidad) de esos efectos no deben denotar interés comercial alguno.

Si usted llega de un país que no es miembro de la Unión Europea, los aduaneros podrán exigirle justificantes de la situación regular de determinados objetos (joyas, aparatos fotográficos, videocámaras, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, etc.).

¡Lleve siempre consigo las facturas de compra y los recibos correspondientes de la aduana!

**Atención:** Los objetos personales no se pueden vender ni regalar en Francia. Al final de su estancia, tendrá que llevárselos.

### → Animales de compañía y productos alimentarios

• **Para los animales de compañía**, usted tendrá que estar en posesión del correspondiente documento de acompañamiento, expedido y firmado por un veterinario del país de procedencia. Ese documento tendrá que presentarlo obligatoriamente cuando se efectúen los trámites del control de aduana.

• **La entrada de productos alimentarios** (leches en polvo, productos usados por motivos de salud, etc.) se admite sólo en determinadas condiciones. ¡Infórmese previamente!

### → Medicamentos

Se admite para uso personal todo medicamento transportado en el equipaje, sin que sea necesario presentar receta médica cuando su cantidad corresponde a tres meses de tratamiento. Si la cantidad es superior, la presentación de la receta es obligatoria.

La presentación de una receta médica es obligatoria cuando los medicamentos contienen sustancias estupefacientes o sicotrópicas.

### → Vehículos

• **Si usted es residente de un país que no pertenece a la Unión Europea**

No tendrá que cumplir ningún trámite por su vehículo personal, a condición de que la duración de su estancia en Francia sea inferior a 6 meses y de que usted abandone el territorio francés con dicho vehículo.

Durante su estancia en Francia no podrá prestar ni alquilar su vehículo personal a ninguna persona residente en la Unión Europea.

• **Si usted es residente de un país que pertenece a la Unión Europea**

En caso de que compre para su uso personal un vehículo producido fuera de la Comunidad Europea, tendrá que efectuar el correspondiente despacho de aduana y abonar los derechos e impuestos correspondientes.

A su llegada a Francia, sólo se beneficiará del régimen de franquicia de derechos e impuestos el carburante contenido en el depósito normal de su vehículo y en un bidón suplementario de 10 litros de capacidad como máximo.

## Llegada desde un país que es miembro de la Unión Europea<sup>1</sup>

En 1993 se suprimieron las formalidades fiscales y aduaneras en las fronteras entre los Estados Miembros de la Comunidad



(1) **La Unión Europea agrupa los 27 Estados siguientes:** Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Lituania, Letonia, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania y Suecia.

Europea. Por lo tanto, usted puede entrar en Francia con bienes destinados a satisfacer sus necesidades personales que hayan sido comprados en otros Estados Miembros, sin limitación alguna de su cantidad o valor y sin la obligación de efectuar formalidades en las fronteras entre dichos Estados.

A excepción de los medios de transporte nuevos, esos bienes son los comprados con impuestos incluidos, al tipo de gravamen vigente en el país donde se han adquirido.

Las limitaciones del régimen de franquicias se han suprimido. Por lo tanto, usted no tiene que comprobar si las compras que efectúa sobrepasan una cantidad o un importe determinados.

**No obstante, cabe señalar que la circulación de determinados productos está sometida al cumplimiento de formalidades específicas, o está estrictamente prohibida.** La lista de esas mercancías, que es muy restringida, se ha establecido con miras a proteger la salud, la seguridad, el consumo y el entorno de las personas, así como el patrimonio cultural nacional.

Si usted transporta bienes culturales, animales vivos, productos vegetales, medicamentos (distintos de los destinados a satisfacer sus necesidades personales) y armas o municiones, no debe olvidar que tendrá que solicitar previamente las autorizaciones o documentos de acompañamiento necesarios.

Si usted transporta un ejemplar de una especie protegida por la Convención de Washington, o un artículo derivado de esa especie, cabe contemplar dos posibilidades:

- Si se trata de un espécimen vivo inscrito en el Anexo A del Reglamento (CE) N° 318/2008, tendrá la obligación de disponer de una autorización expedida por la autoridad competente del Estado miembro de que se trate (en Francia, las autoridades competentes son las Direcciones Regionales del Medio Ambiente) y deberá presentarla en caso de control.
- En los demás casos, la circulación es libre y usted solamente tendrá que justificar su adquisición legal, por ejemplo mediante la presentación de una factura de compra.

En lo que respecta a las armas y municiones, es conveniente consultar el siguiente sitio Internet: [www.douane.gouv.fr/particuliers/achat-et-circulation-des-armes-et-munitions](http://www.douane.gouv.fr/particuliers/achat-et-circulation-des-armes-et-munitions).

### → Compras generales

Si las compras de este tipo están destinadas a un uso personal, no hay que cumplir ningún trámite de aduana ni abonar derecho o impuesto alguno (el IVA se abona en el país donde se efectúan las compras, con la tarifa vigente).

### → Compras de bebidas alcohólicas y tabaco

Hay topes de cantidades fijados para determinadas mercancía (véase el cuadro que figura a continuación). Por encima de esos topes, se supone que la compra tiene un carácter comercial y, por consiguiente, usted tendrá que abonar los derechos correspondientes.

**Nota Bene:** Existen disposiciones transitorias aplicables al transporte de cigarrillos comprados dentro de la Unión Europea, en particular cuando proceden de los nuevos Estados Miembros (Bulgaria, Eslovaquia, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Polonia, y Rumania).

Esas disposiciones prevén el mantenimiento de una cantidad límite de **200 cigarrillos**, a la que se aplica el régimen de franquicia.

Además, hay **disposiciones particulares** relativas a la compra de tabaco por parte de los particulares en la Unión Europea, excepto en el caso de los nuevos Estados Miembros mencionados precedentemente.

### → Medicamentos

Se admite todo medicamento transportado en el equipaje, sin que sea necesario presentar receta médica cuando su cantidad corresponde a tres meses de tratamiento. Si la cantidad es superior, la presentación de la receta médica es obligatoria.

## Formalidades comunes a la entrada y salida de Francia

### → Documentos de identidad

Usted debe estar siempre en posesión de un documento de identidad válido (esto es, expedido hace menos de diez años), o de un pasaporte con el visado correspondiente, si fuere necesario.

### → Declaraciones de sumas de dinero, títulos o valores transportados

Usted tiene la obligación de declarar a la aduana las sumas de dinero (en metálico o en talones bancarios), los títulos (acciones u obligaciones) o los valores (monedas de oro o plata) que lleve consigo y sean de un **importe igual o superior a 10.000 €**, o una cantidad equivalente en las siguientes divisas (indicadas a título informativo):

**13.352 dólares   6.786 libras esterlinas  
16.188 francos suizos   1.572.774 yens**

En el caso de las transferencias destinadas a Estados pertenecientes a la Unión Europea o procedentes de éstos, la declaración se presentará a la Administración de Aduanas en el momento de franquear la frontera a más tardar (infórmese de dónde se encuentra la oficina de aduanas más próxima), o se enviará a la Dirección Regional de Aduanas del lugar de residencia del declarante, si reside en Francia, o a la Dirección Interregional de Aduanas e Impuestos Indirectos del aeropuerto de Roissy-Charles de Gaulle (señas: rue du Signe - 95701 ROISSY - Francia), si reside en el extranjero, dentro de un plazo máximo de cinco días antes de franquear la frontera. El matasellos de los servicios postales servirá de justificante del cumplimiento de este plazo.

Los capitales que deberán ser declarados son : las sumas de dinero en metálico, los cheques endosables, los cheques de viaje, los valores mobiliarios, los efectos de comercio, las cartas de crédito no domiciliadas, los bonos de caja y los activos financieros negociables, endosables o extendidos al portador.

**Los servicios aduaneros franceses efectúan controles destinados a impedir el blanqueo de capitales procedentes de tráfico ilícito, y en particular del narcotráfico. ¡Necesitamos su colaboración para llevar a cabo esta tarea!**

### Alcoholes y bebidas alcohólicas

Bebidas espirituosas (whisky, ginebra, vodka, etc.)  
Productos intermedios (vermutos, vinos de Oporto y Madera, etc.)  
Vinos

Cervezas

### Cantidades

10 litros  
20 litros  
90 litros (de los cuales 60 litros de vinos espumosos como máximo)  
110 litros

# La estancia en Francia



## Transportes colectivos

Podrá encontrar mapas y planos de las líneas de autobuses, del metro y del servicio rápido ferroviario regional (RER) en las oficinas de turismo, los aeropuertos (París) y las estaciones de metro y ferrocarril, así como en las oficinas de recepción de algunos hoteles.

Los billetes de transporte urbano se compran principalmente en las estaciones de metro, pero también se pueden encontrar en algunos estancos y puntos de venta homologados (tiendas de periódicos, etc.). Los billetes se venden en general por unidad, pero hay otras modalidades a precios muy atractivos (por ejemplo: la llamada "Carte Paris-Visite" [Tarjeta Visita de París] y el cupón de color naranja semanal o mensual).

Infórmese de esas modalidades desde el principio de su estancia.

**Conserve siempre el billete de transporte hasta el final del trayecto, porque en cualquier momento puede ser objeto de un control efectuado por inspectores.**

No compre nunca sus billetes a revendedores.

## Taxis

Usted tiene derecho a escoger el taxi que desee, excepto en las paradas donde los vehículos tienen que alinearse forzosamente en una sola fila.



En Francia, el precio de los taxis está reglamentado.

El precio que se ha de pagar se visualiza en el contador del taxi y comprende una suma inicial fija (2,20 € en París) más el precio del trayecto propiamente dicho. El conductor sólo puede exigir un suplemento de precio en estos cuatro casos: recogida del cliente en una estación ferroviaria; transporte de un animal; transporte de un cuarto pasajero; y transporte de equipajes.

En París hay dos suplementos más: uno de 2,85 € por el transporte de toda persona adulta, a partir del cuarto pasajero; y otro de 1,00 € por cada bulto de equipaje depositado en el maletero, a partir del segundo bulto que arroje un peso superior a 5 kg. En cambio, no se percibe suplemento por la recogida del cliente en una estación ferroviaria.

Las tarifas aumentan en los servicios diarios vespertinos y nocturnos (entre las 19.00h y las 7.00h o entre las 20.00h y las 8.00h, según los departamentos), así como los domingos y días festivos. En la ciudad de París se aplica una tarifa más alta en las horas de mayor densidad de la circulación (entre las 7.00h y las 10.00h y entre las 17.00h y las 19.00h).

*Por deferencia hacia el cliente, el taxista puede aplicar un descuento o prestar el servicio por un tanto alzado. El precio abonado por el cliente no podrá ser, en ningún caso, superior al indicado en el contador, aumentado con los suplementos correspondientes.*

**Cualquiera que sea la suma indicada en el contador, el precio del trayecto no podrá ser inferior a 5,80 €, incluidos los suplementos.**

El taxista puede rechazar determinados medios de pago, por ejemplo los talones bancarios o las tarjetas de crédito. En ese caso, el taxista debe indicarlo en un rótulo visible desde el exterior del vehículo.

A petición del cliente, o cuando el precio del trayecto sea igual o superior a 15,24 € (impuestos incluidos), **el taxista tiene la obligación de entregar un recibo** en el que deben figurar la fecha, la hora, el itinerario y el precio del servicio prestado. Ese recibo puede ser útil en caso de litigio.

En caso de litigio, se debe tomar nota del número de matrícula del taxi y presentar una denuncia inmediatamente en el ayuntamiento de la localidad de estacionamiento del taxi. Para los taxis de la zona de París la denuncia se tiene que presentar en la Prefectura de Policía de París, enviándola a la siguiente dirección: DCTC 2<sup>ème</sup> bureau 6 rue des Morillons 75015 Paris. También se puede presentar a la Dirección Regional de la Competencia, del Consumo y de la Represión de Fraudes de la que dependa la localidad de estacionamiento del taxi.

## Alquiler de vehículos

**Todo arrendador de vehículos debe poner claramente a la vista de la clientela las tarifas de alquiler (impuestos incluidos) por kilómetro, tiempo de duración y categoría del vehículo ofrecido.**



Infórmese bien de cuáles son los conductores cubiertos por la póliza de seguro en el contrato de alquiler y, en caso de necesidad, escoja la opción "conductor suplementario".

Compruebe que el seguro cubre los robos y accidentes de que pudieran ser víctimas las personas que van a viajar en el vehículo.

Compruebe también si el seguro prevé una franquicia y cuál es su importe. Si usted lo desea, tiene la posibilidad de suscribir una póliza de seguro complementaria denominada "compra de franquicia".

Antes de tomar posesión del vehículo, haga una relación detallada de los deterioros que pueda tener: carrocería rayada, faros rotos, etc.

## En el hotel

Los hoteles para turistas ofrecen a la clientela habitaciones amuebladas de confort adecuado, así como prestaciones complementarias: desayuno y servicio de limpieza diario. Algunos hoteles proporcionan servicios de restaurante.



Los establecimientos hoteleros están clasificados en 6 categorías, que van desde el hotel sin ninguna estrella atribuida hasta el hotel de lujo con cuatro estrellas.

### → Los precios

Los precios en el ramo de la hostelería son libres y, por consiguiente, pueden variar considerablemente de un hotel a otro, dentro de una misma categoría. De ahí la importancia de comparar minuciosamente los precios y los servicios ofrecidos.

El cliente tiene que estar informado del precio. El hotel tiene la obligación de presentar las tarifas en un sitio visible desde el exterior del hotel y, dentro de éste, en la oficina de recepción y en las habitaciones.

En la presentación de las tarifas deben figurar los precios con "impuestos y servicios comprendidos" y, cuando proceda, los precios del desayuno, de la media pensión y de la pensión completa que correspondan a la habitación alquilada.

También es obligatorio tener a la vista de la clientela, en el comedor o el bar, los precios de las bebidas y alimentos servidos. También se tienen que poner en conocimiento de la clientela los precios de las comunicaciones telefónicas.

### → Las reservas

La reserva de habitación por una noche se puede efectuar por teléfono. En cambio, para una estancia de varios días es preciso que el cliente confirme su reserva por escrito.

El contacto por teléfono o por escrito ofrece una oportunidad para pedir precisiones sobre el hotel, su situación, el confort, los precios y las condiciones de anulación de la reserva efectuada.

En caso de enfermedad o de accidente siempre es posible tratar de llegar a un acuerdo amistoso con el hotelero, presentando una prueba escrita. De no ser así, y excepto en casos de fuerza mayor, el hotelero tiene derecho a negarse a devolver la suma de dinero percibida por la reserva.

Si el cliente sólo desea permanecer una noche en el hotel, el hotelero no puede obligarle a reservar la habitación por más tiempo. Tampoco puede obligarle a desayunar o comer en el hotel.

No todos los hoteles aceptan la presencia de animales domésticos. Es necesario informarse de esto en el momento de efectuar la reserva.

### → Estancia en el hotel

La hora límite de llegada al hotel no está reglamentada. Si la reserva se ha efectuado para una estancia de corta duración, el plazo límite de llegada se suele fijar hacia las 19.00h o las 20.00h, pero la hora puede variar en función de los usos de cada hotel.

Si usted prevé que va a llegar tarde, avise al hotelero, porque en caso de no hacerlo así éste podrá alquilar la habitación a partir de las 19.00h.

Si usted ha reservado una habitación haciendo entrega de una suma de dinero por adelantado, el hotelero tendrá que esperar hasta las 11.00h o las 12.00h del día siguiente para poder alquilar la habitación reservada.

Si la habitación no le agrada, la única solución posible es ponerse de acuerdo con el hotelero para que le cambie a otra.

Usted siempre tiene la posibilidad de rechazar la habitación ofrecida y dejar el hotel, pero correrá el riesgo de perder la suma de dinero ya entregada y, además, el hotelero tendrá derecho a pedirle una indemnización por daños y perjuicios.

Si la habitación no corresponde a la descripción que le fue comunicada, usted podrá exigir otra habitación o, en caso de que decida cambiar de hotel, la entrega de una suma de dinero equivalente al doble de la abonada.

Si el hotelero se niega a indemnizarle, usted podrá presentar una denuncia por publicidad engañosa (en particular, si existe un folleto publicitario en el que se haga una descripción de los locales del hotel muy distante de la realidad) ante la Dirección Regional de la Competencia, del Consumo y de la Represión de Fraudes de la que dependa la localidad en que está ubicado el hotel.

El hotelero no tiene derecho a negar el acceso a su establecimiento a las familias con niños, pero podrá aumentar el precio de la habitación si acepta instalar una cama suplementaria para un niño en la habitación alquilada.

**En el momento de abonar la cuenta, el hotelero tiene que entregarle a usted un recibo en el que se indique la fecha, el número de la habitación ocupada, el precio de las prestaciones (con el IVA incluido) y el total de la suma de dinero pagada.**

### → Hospedaje y seguros

Según el Código Civil vigente, se considera que el hotelero es responsable de los efectos que puedan ser robados al cliente durante su estancia en el hotel.

- En lo que respecta a los efectos que se han depositado en sus propias manos para ser custodiados en la caja fuerte del hotel, la responsabilidad del hotelero es ilimitada.
- En lo que respecta a los efectos que el cliente guarde consigo en el hotel, los límites de la indemnización que el hotelero debe abonar son los siguientes: a) 100 veces el precio del alquiler, si los objetos fueron robados dentro del hotel; y b) 50 veces ese mismo precio, si los objetos fueron robados en el vehículo del cliente estacionado en el aparcamiento del hotel.

Inmediatamente después de su llegada, deposite los objetos de valor en manos del hotelero. Pídale a cambio un recibo. En principio no puede negarse a custodiarlos, a no ser que trate de objetos que estorben, presenten un peligro o tengan un valor demasiado elevado.

Carecen por completo de fundamento jurídico los rótulos de algunos hoteles en los que se dice que no son responsables de los objetos que no se hayan depositado en la caja fuerte.

### En el restaurante

#### → Publicidad de los precios

Los precios de los restaurantes son libres, pero es obligatorio tenerlos a la vista de la clientela para que ésta pueda consultarlos desde el exterior de estos establecimientos y en su interior.



#### → Tienen que anunciarse visiblemente:

- **desde el exterior:** la lista de los menús o cartas del día "mientras dure el servicio y por lo menos desde las 11.30h para los almuerzos y desde las 18.00 para las cenas". También tienen que estar visibles los precios de cinco vinos como mínimo, o los de cinco bebidas servidas corrientemente cuando el restaurante no sirve vino;
- **en el interior:** menús y cartas idénticos a los anunciados en el exterior para que la clientela pueda consultarlos;

- **el precio neto:** en los establecimientos donde se cobra un servicio se da por sentado que el precio anunciado incluye los impuestos y los servicios; por lo tanto, esos establecimientos tienen que indicar explícitamente “precio del servicio incluido”; y
- **la inclusión o exclusión de la bebida en el precio del menú:** en los menús se tiene que indicar si la bebida (vino, cerveza, sidra, etc.) está comprendida o no en el precio.

### → Advertencias

Tiene usted que saber que los “menús” comprenden un primer plato de entrada, un plato fuerte y un postre. Sus precios suelen ser más económicos que los de los servicios “a la carta”. No vacile, por lo tanto, en preguntar si el restaurante sirve un menú.

La dirección del restaurante tiene derecho a contar un cubierto por cada niño presente, aunque éstos no consuman, pero en ese caso debe mencionar en el menú o la carta el precio del cubierto por niño.

La dirección del restaurante no tiene obligación alguna de aceptar animales. En caso de que acceda a permitir su presencia, puede exigir a los dueños que los mantengan atados.

### → El cliente puede:

- negarse a dejar la ropa de abrigo o de otro tipo en el vestuario;
- comer, aunque no vaya acompañado por ninguna otra persona y el restaurante esté atestado de gente, pero en este caso tendrá que aceptar la mesa que se le proponga; y
- no encargar que le sirvan agua mineral o vino, pudiéndose contentar con una vasija de agua, que es gratuita.

### → La dirección del restaurante debe:

- cambiar el plato servido, si el cliente estima que la comida no está fresca o suficientemente caliente, y cambiar también el vino, en particular si tiene sabor a corcho; en cambio, si el cliente rechaza un plato por una cuestión de sabor, la dirección del restaurante puede optar por servir otro plato o negarse a hacerlo; en este último caso, el cliente tendrá que abonar la cuenta de todos modos;
- servir exactamente los platos descritos en la carta o el menú, por ejemplo no puede servir una acedía por un lenguado, ni tampoco surimi con sabor a cangrejo por cangrejo auténtico;
- reembolsar los gastos de tintorería del cliente, si éste es víctima de un incidente de servicio;
- indemnizar al cliente por cualquier perjuicio de que haya podido ser víctima a causa de una negligencia o falta profesional del director o de uno de sus empleados; y
- indemnizar al cliente por los objetos que le hayan sido robados, pero sólo en caso de que éste los hubiera depositado en el vestuario.

### → La cuenta

Al final de la comida, el restaurante tiene que entregar al cliente la cuenta. En la cuenta tienen que constar la fecha y el nombre y dirección del restaurante, así como los precios (impuestos incluidos) de cada una de las prestaciones. ¡Com-

pruebe la exactitud de la cuenta! Siempre es posible que puedan producirse errores.

**En caso de incidente grave –por ejemplo, una intoxicación alimenticia– póngase en contacto con la Dirección Regional de la Competencia, del Consumo y de la Represión de Fraudes de la que dependa la localidad en que está ubicado el restaurante.**



### En el café

Publicidad de los precios

Los precios de los cafés son libres. Pres-ten atención y consulten las tarifas anunciadas antes de consumir en estos establecimientos.



Los cafés tienen la obligación de poner los precios a la vista de la clientela, a fin de que ésta pueda consultarlos desde el exterior del establecimiento y dentro de éste.

**Si el precio de la consumición sobrepasa la suma de 15,24 €, el dueño del café tiene la obligación de entregar una cuenta al cliente. No obstante, si este último lo exige, deberá también entregarle dicha cuenta, aunque el precio de lo consumido sea inferior a esa suma.**

**¡Atención!** Los precios de los cafés pueden variar según que las consumiciones se efectúen en el mostrador, la sala o la terraza. Esas diferencias de precio tienen que estar anunciadas.

### → Derechos y obligaciones de los profesionales

**Los dueños de los cafés no tienen derecho a:**

- negarse a servir al cliente un simple café en la terraza;
- servir medio litro de cerveza si el cliente ha pedido un “demi” (“medio”) porque un “demi” francés equivale a 25 cl.;
- negarse a cambiar la consumición en caso de que no esté suficientemente fresca o suficientemente caliente;
- negarse a reembolsar los gastos de tintorería del cliente, si la ropa de éste fue manchada por una negligencia del personal; y
- negarse a indemnizar al cliente, cuando éste haya sido víctima de una intoxicación, lesión u otro perjuicio como consecuencia de una negligencia en el servicio.

**Tienen derecho a:**

- negarse a vender cigarrillos a la clientela, excepto en el caso en que su establecimiento sea a la vez estanco; en caso de que accedan a vender tabaco, podrán fijar un precio superior al de los estancos;
- negar permiso para hacer llamadas telefónicas desde su teléfono privado o profesional, ya que no tienen obligación alguna de prestar este tipo de servicio;
- negar el acceso al teléfono público y el retrete a toda persona que no efectúe una consumición en el establecimiento; y
- negarse a servir gratuitamente agua corriente, a no ser que el cliente la pida junto con otra bebida de pago.

Usted debe tener en cuenta que el precio de las llamadas telefónicas efectuadas desde un café lo fija libremente el dueño y que éste tiene la facultad de dar publicidad o no a las tarifas que haya establecido.



## De compras

Los comerciantes y los prestatarios de servicios tienen la obligación de poner sus precios a la vista de la clientela. Las compras se pagan en euros. Algunos almacenes y hoteles aceptan los pagos en divisas extranjeras, pero cabe señalar que los tipos de cambio que aplican son menos favorables para los viajeros que los ofrecidos en las oficinas de cambio.

La mayor parte de las veces es posible pagar las compras con talón bancario o tarjeta de crédito. Los comerciantes que admiten estos dos medios de pago tienen que anunciarlo en los escaparates de sus establecimientos.

### → Sus compras exoneradas de impuestos

Si usted es residente habitual en un país situado fuera de la Unión Europea en el momento de efectuar sus compras y si su estancia en Francia no sobrepasa los seis meses de duración, podrá beneficiarse de una exoneración del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) para algunas de las compras que efectúe en Francia.

- Para obtener la exoneración, en el momento de la compra usted tiene que justificar con un documento de identidad que reside en un país situado fuera de la Unión Europea.
- Para obtener el reembolso de la suma desgravada, usted tendrá que presentar al servicio de aduanas, antes de su salida del territorio, los siguientes elementos: su pasaporte; su billete de transporte, si procede; los documentos de venta para la exportación; y las mercancías compradas.

Según el tipo de documento de venta para la exportación expedido por la tienda donde efectuó la compra, podrá conseguir directamente el reembolso en una oficina de cambio del aeropuerto, o mediante un giro bancario, después de remitir por correo los documentos de venta a la exportación validados por los servicios de aduana.

**¡Atención!** Si sale del territorio de la Unión Europea por los aeropuertos parisinos de Orly o de Roissy, infórmese en los servicios de aduanas sobre las modalidades de validación existentes de los documentos de venta para la exportación, en función del terminal aéreo de salida.

En efecto, la validación de los documentos de venta para la exportación que llevan el logo "Pablo"<sup>(1)</sup> se puede efectuar utilizando aparatos de lectura óptica de códigos de barras, que se hallan a disposición de los viajeros en las áreas públicas y las zonas internacionales aeroportuarias.

La aduana puede efectuar una verificación para comprobar que usted se ha atendido a las condiciones establecidas para obtener la desgravación correspondiente. De no ser así, se le podrá negar a usted la validación de los documentos de venta para la exportación, e incluso se le podrá imponer una multa si se comprueba que ha habido tentativa de fraude.

### → Falsificaciones

**Durante su estancia en Francia, usted podría dejarse seducir por la tentación de comprar mercancías falsificadas porque su precio de compra es inferior al de las auténticas.**

A este respecto, conviene recordar que la importación, la exportación o la mera posesión de productos falsificados constituyen un delito aduanero por el que se imponen sanciones aduaneras y penales (incautación de las mercancías, multas de aduana por un importe igual o dos veces superior al valor del producto auténtico, e incoación de diligencias penales).

## Indicaciones para ayudarle a detectar los productos falsificados

### 1ª indicación: el lugar de venta

Usted debe evitar los lugares de venta que no son manifiestamente públicos y debe efectuar sus compras en los comercios oficiales.

### 2ª indicación: la calidad del producto

Examine atentamente la simetría de las líneas del producto, las costuras y la solidez del tejido –si se trata de ropa–, los materiales utilizados, las combinaciones de colores deficientes, los acabados, etc.

### 3ª indicación: el precio

Desconfíe de los precios excesivamente baratos porque sólo los fabricantes de falsificaciones pueden ofrecer productos a esas tarifas. Exija siempre una factura y asegúrese de que el vendedor acepta toda clase de medios de pago y no sólo dinero en metálico.

### 4ª indicación: el etiquetado

Examine atentamente la etiqueta del producto: una impresión deficiente y la existencia de faltas de ortografía ponen de manifiesto que se trata de una falsificación. Compruebe que figuran los logos que certifican la conformidad del producto con las normas europeas (tipo CE) o francesas (tipo NF).

### 5ª indicación: el embalaje

Compruebe que el embalaje es de calidad y corresponde al valor del producto. Hay muchísimas posibilidades de que un presunto producto "de lujo" embalado en un saco de plástico o una caja de cartón sea una falsificación. Los certificados de autenticidad, las condiciones de garantía y la información detallada sobre el servicio de posventa son indicaciones importantes.

### Cuando usted compra un producto falsificado:

- no hace un buen negocio en modo alguno;
- incurre en un delito aduanero, cuando se trata de una falsificación de una marca comercial; y
- adquiere un producto fabricado ilegalmente, participando así, sin saberlo, en la financiación de redes de delincuencia organizada.

## Teléfono

**El costo de una comunicación telefónica varía en función de la hora, la duración y el lugar de destino.**

En función del lugar desde el que telefonee, podrá elegir entre varios operadores para las llamadas a provincias o al extranjero. El titular de la línea telefónica podrá suministrarle más información a este respecto.

Si usted telefonea desde una cabina pública, encontrará los precios de las llamadas anunciados en el interior de ésta.

<sup>(1)</sup> "Pablo" es un nuevo sistema de cancelación aduanera de los documentos de venta para la exportación mediante aparatos interactivos de lectura óptica de códigos de barras. Este sistema permite, en particular, una validación rápida de esos documentos en el aeropuerto de salida y un reembolso inmediato de la suma desgravada.



La mayoría de las cabinas públicas funcionan con tarjeta telefónica o una tarjeta de crédito. La tarjeta telefónica puede comprarla en las oficinas de correos (señaladas con un rótulo amarillo y azul), los estancos (señalados con un rótulo rojo y blanco) o los comercios que muestran una pegatina con la imagen de dicha tarjeta.

También puede telefonar **desde cafés, hoteles, restaurantes y otros lugares que ponen sus teléfonos a disposición del público. En este caso, las tarifas pueden ser más caras pero tienen que estar visiblemente anunciadas para información de los eventuales usuarios.**

**Para llamar al extranjero desde Francia debe marcar sucesivamente: 00 (dos ceros); el prefijo telefónico del país correspondiente; y el número de su interlocutor.**

## Correo

Para saber el precio de franqueo de las cartas, pida información en las oficinas de correos. El precio varía en función del peso de la correspondencia y de su lugar de destino. Las estampillas o sellos de correos se pueden comprar también en los estancos.

## Internet

Hay numerosos cibercafés a disposición del público, en los que usted podrá buscar en Internet la información deseada, o consultar y utilizar su mensajería electrónica personal. Las tarifas están anunciadas en el interior de estos establecimientos. Las tarifas pueden oscilar, por término medio, entre 2 y 3 euros por hora. Con frecuencia, el precio mínimo establecido es de 1 euro, sea cual sea la duración de la conexión.



## Atención médica y sanitaria

**Todos los hoteles tienen a disposición de la clientela una lista de médicos, en la que figuran también los facultativos de guardia y los servicios de urgencia médica. Usted puede consultar en todo momento esa lista.**



Las **farmacias** están señalizadas con una cruz verde. Los farmacéuticos pueden proporcionarle a usted los consejos que necesite y suministrarle la información necesaria para que pueda visitar a un médico o una enfermera, o recibir asistencia de estos profesionales a domicilio. Las farmacias están cerradas los domingos, pero hay un servicio de guardia. La lista de las farmacias de guardia está puesta en un lugar visible desde el exterior en la totalidad de las farmacias.

**En todo el territorio francés es posible obtener asistencia médica telefoneando a los siguientes números: 17 (Servicio de socorro de la policía), 15 (Servicio de Asistencia Médica de Urgencia – SAMU) y 18 (Cuerpo de bomberos). También puede usted telefonar al 112, que es un número de teléfono único para llamadas de urgencia en toda la Unión Europea.**

## Agresiones, robos, litigios y pérdidas

→ **En caso de agresión o de robo puede usted presentar la correspondiente denuncia:**

- en el cuartel de gendarmería o la comisaría de policía más próxima del lugar de la agresión o del robo; o



- ante los servicios del fiscal del Tribunal de grande instance (Tribunal de Instancia) encargado de asuntos penales del que dependa la localidad en que se perpetró la agresión o el robo, o ante el tribunal del que dependa la localidad donde tiene su domicilio de la persona que perpetró el delito, en caso de que usted haya podido identificarla.

→ **En caso de litigio** on un hotel, un restaurante o un comercio, usted debe ponerse en contacto con la Dirección Departamental de la Competencia, del Consumo y de la Represión de Fraudes de la que dependa la localidad en la que sucedieron los hechos.

→ **Embajada y consulado de su país :** En caso de problemas, usted siempre tiene la posibilidad de ponerse en contacto con el consulado o la embajada de su país en Francia.

→ **En caso de pérdida o desaparición de:**

- **Documentos de identidad :** Declare la pérdida del documento de que se trate en la comisaría de policía más próxima, que le hará entrega de un justificante. A continuación, póngase en contacto con el consulado de su país.
- **Llaves y objetos :** pida en la comisaría de policía más próxima el número de teléfono de la oficina de objetos perdidos (El número de esa oficina en París es el siguiente: +33 (0) 1 55 76 20 00)

La compañía del metro de París (RATP) y la compañía nacional de ferrocarriles (SNCF) tienen sus propios servicios de objetos perdidos.

→ **Vehículos :** Denuncie la desaparición de su vehículo en la comisaría de policía más próxima, que levantará el correspondiente atestado. Si el vehículo estaba aparcado en un sitio prohibido y fue retirado de la vía pública por los servicios policiales, en la comisaría le indicarán la dirección del depósito donde podrá recuperarlo.

Tarjetas de crédito : Ordene la interrupción de los pagos con la mayor rapidez posible y declare la pérdida de la tarjeta en la comisaría de policía más próxima.

Telefonee al centro que interrumpe los pagos o, en función del tipo de tarjeta que posea, a los siguientes servicios:

Eurocard-Mastercard: +33 (0)1 45 67 84 84  
Visa: 0892 705 705  
Diner's Club: 0810 314 159  
American Express: +33 (0)1 47 77 72 00

→ **Animales** Póngase en contacto con la Sociedad Protectora de Animales (SPA). Teléfono: +33 (0)1 43 80 40 66

**Infracciones y delitos : Si usted incurre en un delito o infracción –incumplimiento del código de la circulación, fraude en el pago de los transportes colectivos, estado de embriaguez en la vía pública, participación en una reyerta en un café u otro lugar, etc.– se le impondrán las mismas sanciones o condenas que a cualquier ciudadano francés.**

## Prohibición de fumar en locales públicos

Está prohibido fumar en todos los locales cubiertos y cerrados que reciben al público o que son lugares de trabajo, así como en los centros de atención médica y sanitaria, los transportes colectivos y todos los cafés, hoteles, restaurantes, despachos de tabaco, casinos, clubs de juegos, discotecas, etc.



## La salida de Francia

### Compras exoneradas de impuestos

Si durante su estancia en Francia usted compró mercancías en régimen de exoneración de impuestos, tendrá que presentarlas en la correspondiente oficina de la aduana de salida del territorio de la Unión Europea, junto con las tres hojas que componen el documento de venta para la exportación.

Para obtener el reembolso de la suma desgravada, usted tiene que presentar al servicio de aduanas, antes de su salida del territorio de la Unión Europea, los siguientes elementos: pasaporte; billete de transporte, si procede; documentos de venta para la exportación; y mercancías compradas en régimen de exoneración de impuestos.

Según el tipo de documento de venta para la exportación expedido por la tienda donde efectuó la compra, podrá conseguir directamente el reembolso en una oficina de cambio o mediante un giro bancario, después de remitir por correo los documentos de venta a la exportación validados por los servicios de aduana franceses.

➔ **Los servicios de aduanas pueden efectuar verificaciones con vistas a comprobar si usted ha cumplido con los requisitos exigidos para obtener la exoneración de impuestos.**

**En caso de incumplimiento de esos requisitos, la aduana podrá negarse a validar los documentos de venta para la exportación. La aduana podrá imponer también una multa.**



### Recuerde que...

**En el momento de su salida de Francia, usted tiene la obligación de declarar a la aduana la totalidad de las sumas de dinero, los valores y los títulos que lleve consigo y sean de un importe igual o superior a 10.000 €.**



**¡ATENCIÓN!** En su propio interés, le advertimos que a su salida de Francia no acepte nunca paquetes de personas desconocidas. Esos paquetes pueden contener drogas o explosivos.



Direction générale de la concurrence,  
de la consommation et de la répression des fraudes  
59 boulevard Vincent Auriol - 75703 PARIS CEDEX 13  
[www.dgccrf.bercy.gouv.fr](http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr)



Direction générale des douanes et droits indirects  
Bureau Information et Communication  
11, rue des Deux Communes - 93558 MONTREUIL CEDEX  
[www.douane.gouv.fr](http://www.douane.gouv.fr)

