

PROPOSITION DE RÉSOLUTION FINALE :

RECOMMANDATIONS POUR UNE PROTECTION OPTIMALE DES TOURISTES ÉTRANGERS EN TANT QUE CONSOMMATEURS

Le Comité de la Protection Internationale des Consommateurs a publié deux ouvrages et a aidé l'Association de Droit International (ILA) à élaborer trois résolutions : la Résolution Sofia ILA 4/2012 ; la résolution de l'ILA n° 1/2016, dite Lignes Directrices de Johannesburg sur les Meilleures Pratiques en Matière de Droit Applicable à la Protection Internationale des Consommateurs ; et la résolution de Lisbonne 07/2022, intitulée Le Pacte Mondial des Consommateurs de l'ILA dans l'économie numérique. Toutes ces résolutions ont contribué à l'élaboration de normes de protection des consommateurs dans les situations transfrontalières, mais n'ont jamais abordé directement la protection des touristes internationaux en tant que consommateurs. Acceptant ce défi et reconnaissant la valeur du Code International de Protection des Touristes élaboré par l'Organisation Mondiale du Tourisme, le Comité de l'ILA sur la Protection Internationale des Consommateurs veut contribuer à cet effort en formulant des recommandations complémentaires à l'intention des États concernant la protection des touristes en tant que consommateurs.

PROJET DE RÉSOLUTION FINALE

COMITÉ POUR LA PROTECTION INTERNATIONALE DES CONSOMMATEURS

RECOMMANDATIONS DE L'ADI POUR LA PROTECTION DES TOURISTES INTERNATIONAUX EN TANT QUE CONSOMMATEURS

Rappelant la résolution 70/186 de l'Assemblée Générale des Nations Unies du 22 décembre 2015 sur la protection des consommateurs, adoptant les Principes Directeurs pour la Protection des Consommateurs révisés par les Nations Unies, et qui garantit que les politiques de protection des consommateurs doivent être adaptées au secteur du tourisme et répondre aux défis transfrontaliers posés par cette activité, y compris en matière de coopération dans l'application de la législation;

Rappelant que l'OMT définit les touristes comme des visiteurs (nationaux, étrangers en visite dans le pays ou en voyage à l'étranger) si leur séjour comprend une nuitée et dure moins d'un an, ou comme des visiteurs d'un jour (ou excursionnistes) dans le cas contraire, quel que soit le type de visa;

Rappelant les lignes directrices du Code international de l'OMT pour la protection des touristes (ICPT), instrument de référence en matière de protection des touristes au niveau international, qui établit un ensemble complet de principes et de recommandations visant à protéger les touristes également en tant que consommateurs, dans le but de garantir que les touristes internationaux bénéficient d'un niveau de protection approprié et d'un accès à la justice, indépendamment de leur nationalité, de leur pays d'origine, de leur destination ou de la nationalité du fournisseur de services;

Reconnaissant que les touristes sont les usagers finaux ou les acheteurs des produits et services proposés dans les destinations qu'ils visitent, et qu'en tant que consommateurs, ils ont besoin de disposer de mécanismes efficaces de règlement des litiges et de recours, ainsi que de bénéficier, dans le cadre du commerce électronique, d'un niveau de protection au moins équivalent à celui offert dans d'autres formes de commerce;

Rappelant la résolution 4/2012 de l'ADI - Déclaration de Sofia sur le développement de principes internationaux de protection des consommateurs, la résolution n° 1/2016 de l'ILA - Principes Directeurs et Recommandations de Johannesburg (Principes Directeurs sur les Meilleures Pratiques sur la Loi Applicable à la Protection Internationale des Consommateurs), et la résolution 07/2022 de l'ILA Lisbonne pour l'économie numérique";

Reconnaissant la vulnérabilité particulière des touristes internationaux en tant que consommateurs et visant à sensibiliser les pays et le secteur du tourisme à la besoin de clarifier les droits et obligations des prestataires de services touristiques en assurant un juste équilibre entre la responsabilité des États, du secteur privé et des touristes avec des responsabilités fondamentales dans les domaines des droits des consommateurs, de la protection des données, de la réparation et de la résolution des litiges;

Considérant que la crise de la COVID-19 a mis en évidence la nécessité d'un cadre juridique visant à assister les touristes internationaux en situation d'urgence, le rôle du droit international dans l'élaboration de normes plus équitables en matière de protection des consommateurs, ainsi que le manque d'uniformité au niveau international concernant les droits des consommateurs dans le domaine du tourisme, en particulier lorsque les touristes utilisent le commerce électronique ou des plateformes pour contracter des services touristiques;

Notant les travaux de la Conférence de La Haye de Droit International Privé relatifs au « Guide pratique sur l'accès à la justice pour les touristes et visiteurs internationaux », qui contient une liste non exhaustive de plateformes publiques et privées de règlement en ligne des litiges (RLL) destinées à informer les touristes et les visiteurs sur les plateformes pouvant être utilisées pour le règlement des litiges;

Reconnaissant également les activités menées par l'Association internationale du droit de la consommation concernant le rôle essentiel des droits des consommateurs dans la gouvernance mondiale et la préoccupation croissante, à l'échelle mondiale, compte tenu des changements climatiques extrêmes, d'assurer la protection des touristes internationaux en tant que

consommateurs et de renforcer la coopération entre les États dans les situations d'urgence et en cas de catastrophes environnementales exceptionnelles;

Notant le travail du Comité sur la protection internationale des consommateurs de 2022 à 2026 et son rapport intérimaire 2024 présenté au Congrès biennal d'Athènes, ainsi que de son rapport final présenté en 2026;

Visant à établir des recommandations minimales pour assurer et promouvoir un degré approprié de protection des touristes en tant que consommateurs, en particulier dans les situations d'urgence;

DÉSIREUX de contribuer au débat sur la création de principes justes et équitables pour la protection internationale des consommateurs;

ADOpte les Recommandations pour la Protection des Touristes Internationaux annexées à la présente résolution.

RECOMMANDATIONS D'ATHÈNES POUR LA PROTECTION DES TOURISTES INTERNATIONAUX EN TANT QUE CONSOMMATEURS

1. **RECONNAISSANT** que les consommateurs, en tant que personnes naturelles agissant en dehors de leurs activités professionnelles ou commerciales, ne disposent pas de l'expertise nécessaire et se trouvent souvent dans une situation de négociation inégale, et que les touristes internationaux sont également des consommateurs dans un pays étranger, confrontés fréquemment à des situations d'urgence et à des catastrophes environnementales dans un pays et dans une langue qui ne sont pas les leurs,

RECOMMANDE que la protection accordée aux touristes internationaux dans les situations d'urgence soit équivalente à celle accordée aux ressortissants nationaux, et que la protection des touristes internationaux en tant que consommateurs soit reconnue en leur fournissant une assistance primaire et de base, indépendamment de leur nationalité, de leur pays d'origine, de leur destination ou de la nationalité du prestataire de services.

2. **NOTANT** que plusieurs initiatives en matière de droit international ont été prises en vue de l'harmonisation des pratiques relatives au tourisme international et à la protection des consommateurs touristiques ; **NOTANT ÉGALEMENT** que la révision de 2015 des Lignes directrices des Nations Unies pour la protection des consommateurs a reconnu, dans la ligne directrice 78, que les États membres devraient veiller à ce que leurs politiques de protection des consommateurs soient adaptées au secteur du tourisme et qu'ils devraient relever les défis transfrontaliers posés par cette activité, y compris en matière de coopération dans l'application de la législation ; **SALUANT** les efforts déployés par l'Organisation mondiale du tourisme pour mettre en place le Code International de Protection des Touristes (ICPT), qui harmonise les

normes minimales en matière de protection des touristes dans les situations d'urgence et en ce qui concerne les droits des consommateurs,

RECOMMANDE l'adhésion pour l'application des principes et recommandations du Code International de Protection des Touristes, qui comprend des recommandations concernant : (I) les définitions et les précisions ; (II) l'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence ; (III) la protection des touristes dans les contrats, y compris les principes relatifs à la protection des touristes dans le cadre des services touristiques numériques ; et (IV) le règlement international des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme par des voies extrajudiciaires de règlement des litiges.

3. **CONSCIENTES** que les touristes étrangers ont besoin d'une protection particulière en matière de droits des consommateurs, notamment lorsqu'ils se trouvent hors de leur lieu de résidence habituel et de leur culture et de leur langue ; **RECONNAISSANT** les efforts déployés par l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies pour renforcer la protection des touristes dans les situations d'urgence, ainsi que les efforts de la Conférence de La Haye de Droit International Privé dans le domaine de l'accès à la justice,

RECOMMANDE de renforcer la coopération internationale en matière de protection des touristes afin d'améliorer l'efficacité de leurs droits en tant que consommateurs, des voies de recours et de l'accès à la justice, notamment par l'adoption de règles spécifiques relatives au droit applicable et à la compétence juridictionnelle en matière de protection transfrontalière des consommateurs, qui protègent également les touristes étrangers,

RECOMMANDE que l'Organisation Mondiale du Tourisme aide les pays à élaborer une législation spécifique pour faire face aux situations d'urgence dans le secteur du tourisme et que les États collaborent à la mise en place d'un système mondial de prévention des risques, doté de stratégies de gestion des risques aux niveaux national, régional et international, en vue de futures situations d'urgence.

4. **NOTANT** la croissance du tourisme en ligne grâce à l'utilisation de plateformes et d'agences en ligne ; **RECONNAISSANT** les efforts déployés par l'Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies et la résolution 7/2022 de l'ILA en vue d'une équité numérique ; **APPELANT** à la mise en place d'un environnement touristique en ligne équitable et sûr, non discriminatoire et tenant dûment compte des besoins spécifiques des touristes les plus vulnérables, qui peuvent être désavantagés dans l'accès à ces plateformes ou services et rencontrer des difficultés dans leur utilisation ; **APPELANT ÉGALEMENT** à un traitement et à une protection équitables et transparents des données personnelles et de la vie privée des touristes,

RECOMMANDE aux États de veiller à ce que les plateformes touristiques en ligne et les autres services touristiques numériques respectent et protègent les droits humains, l'éthique touristique, les droits des consommateurs et les données personnelles des touristes

internationaux, et garantissent l'accès à la justice sans discrimination fondée sur le domicile ou la nationalité.

5. CONSIDÉRANT la nécessité de garantir aux touristes le droit de faire valoir la protection nécessaire de leurs droits et intérêts par le biais des systèmes juridiques compétents, y compris les voies de recours judiciaires ou les mécanismes extrajudiciaires et gratuits de résolution alternative des litiges disponibles, et de veiller à ce que les touristes internationaux aient un accès égal aux systèmes de RAL/RLL, aux services de conseil ou aux mécanismes de négociation directe, en tenant dûment compte des barrières linguistiques existantes et des besoins spécifiques des touristes les plus vulnérables ou défavorisés, sans discrimination fondée sur le lieu de résidence ou la nationalité,

RECOMMANDE aux États de collaborer afin de veiller à ce que les touristes soient informés de l'existence des organismes compétents en matière de protection des consommateurs et à ce que les touristes étrangers puissent accéder librement aux mécanismes de protection des droits des consommateurs, et en particulier à ce que des mécanismes efficaces de règlement des litiges et de recours soient mis à la disposition des touristes internationaux en tant que consommateurs, en tenant dûment compte des barrières linguistiques, temporelles et géographiques;

RECOMMANDE ÉGALEMENT aux États de suivre les principes et recommandations du Code International de Protection des Touristes et de sensibiliser les États et les entreprises, en particulier les plateformes qui fournissent des services touristiques ou permettent leur utilisation par les touristes internationaux.

6. CONSIDÉRANT la résolution A/RES/77/178 de l'Assemblée générale des Nations unies, les Principes directeurs des Nations unies pour la protection du consommateur et le Code mondial d'éthique du tourisme (Organisation mondiale du tourisme), ainsi que l'importance d'un tourisme durable et résilient, garantissant une gestion responsable des ressources et remédiant aux effets négatifs d'un tourisme déséquilibré ; **CONSCIENT** de l'importance de donner aux consommateurs les moyens de faire des choix touristiques durables et de soutenir les politiques et pratiques de tourisme durable,

RECOMMANDE aux États de veiller à l'intégration de modes de consommation et de production durables dans le secteur du tourisme, notamment en identifiant et en adoptant des approches de planification touristique visant à améliorer l'efficacité dans l'utilisation des ressources, à promouvoir le tourisme responsable et à donner aux consommateurs les moyens d'agir grâce à des informations durables concernant leurs activités touristiques et leurs contrats.