



UNWTO

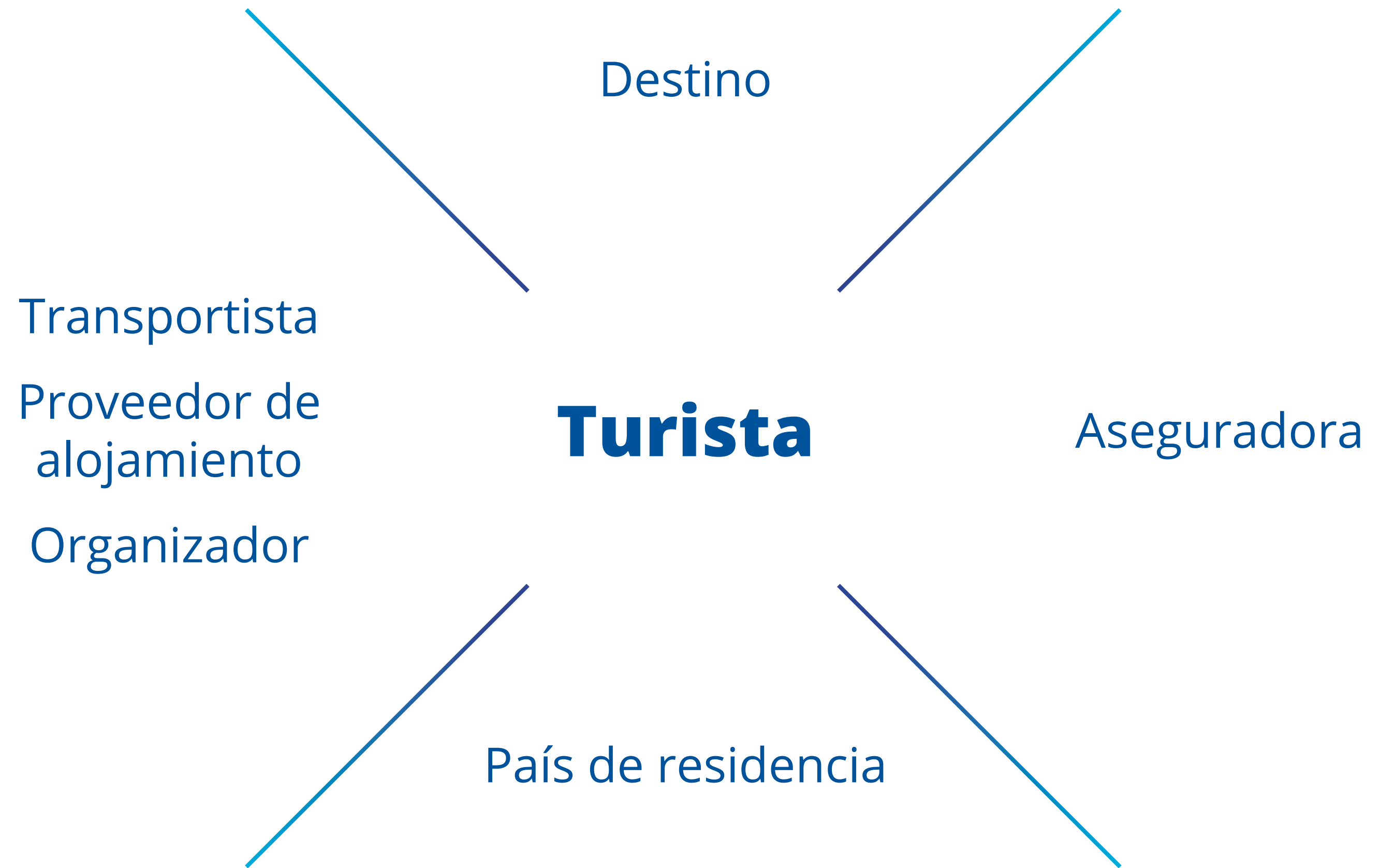
Organización Mundial del Turismo

PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE LOS TURISTAS RESTABLECER LA CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES

Situación de los turistas internacionales durante la crisis de la COVID-19

- **Cierre de las fronteras con poco o ningún aviso** – el 100% de los destinos tiene restricciones de viaje parciales o totales
- **Millones de turistas quedaron varados** durante la crisis – su suerte y tratamiento fue distinto según su nacionalidad y destino.
- **Brotes** en cruceros, complejos turísticos y hoteles.
- **Falta de información** - ¿qué hacer? ¿quién paga cada cosa?
- **Acceso limitado a alojamiento y al sistema público de salud** en destino durante el confinamiento
- Millones de **vuelos cancelados** - algunos turistas recibieron el reembolso de sus billetes, otros recibieron cupones, otros pudieron cambiar de ruta pero a un precio mayor.
- Los **seguros de viaje y de salud no cubren situaciones** de fuerza mayor/ pandemia.

Matriz de confianza del turismo internacional



Restablecer la confianza para avanzar

1er paso:

- Adopción de normas mínimas sobre **asistencia internacional y protección** de los derechos del turista como consumidor en situaciones de emergencia.

2º paso:

- Armonización y desarrollo de normas internacionales sobre **protección del turista como consumidor.**

Hacia un **Código Internacional** para la protección de los derechos de los turistas

Normas mínimas internacionales sobre responsabilidades y obligaciones para:

- **Información** actualizada durante la crisis
- **Asistencia básica:** alimentación, alojamiento, comunicación y acceso a instalaciones sanitarias
- **Cancelaciones**
- Facilidades consulares, visados y **repatriaciones**
- **Cooperación** entre Estados
- **Insolvencia** de los proveedores de servicios
- Mecanismos alternativos de **resolución de disputas**

Grupo de trabajo de la OMT sobre la protección de los turistas como consumidores

- **Aclarar las obligaciones** de los turistas, los proveedores de servicios y los Estados durante situaciones de emergencia
- Reparto justo y equilibrado de las **responsabilidades**
- Reforzar la **cooperación internacional** para la asistencia y repatriación de turistas
- Papel de la **OMT** para **supervisar y prestar asistencia** en emergencias
- La Asamblea General (22ª sesión) aprobó una **propuesta preliminar del proyecto de Convención**

The background image shows the interior of an airplane cabin. Rows of blue seats are visible, with passengers seated. The overhead luggage bins are closed. The cabin is brightly lit with warm, yellowish lights. The perspective is from the aisle, looking down the length of the plane.

Alicia Gomez
Asesora jurídica

agomez@unwto.org