

**Nota:**

La presente traducción del Código Internacional para la Protección de los Turistas ("CIPT") al español se proporciona a los Estados Miembros de la OMT y las Naciones Unidas como cortesía. La traducción oficial del CIPT al español se entregará en las próximas semanas. En caso de discrepancia entre las dos versiones, prevalecerá la traducción oficial.

# **Código Internacional para la Protección de los Turistas**

Adoptado en virtud de la resolución A/RES/732(XXIV) de la Asamblea General de la OMT en su vigésima cuarta reunión

# Índice

## Índice

Agradecimientos

Prólogo del Secretario General

Introducción

## **Código Internacional para la Protección de los Turistas**

### **Capítulo 1: Definiciones y aclaraciones**

- A. Definiciones
- B. Aclaraciones

### **Capítulo 2: La asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia**

Parte I – Principios

Parte II – Recomendaciones:

- A. Prevención
- B. Información
- C. Asistencia
- D. Repatriación

### **Capítulo 3: La protección de los turistas en los contratos**

Parte I Normas mínimas sobre la protección de los turistas – Recomendaciones:

- A. Información precontractual
- B. Información contractual
- C. Terminación del contrato de servicio turístico antes del inicio del servicio
- D. No ejecución o ejecución incorrecta
- E. Protección en caso de insolvencia del prestador del servicio turístico
- F. Derecho de acceso a la justicia

Parte II Aspectos contractuales relativos a las situaciones de emergencia -  
Recomendaciones:

- A. Prevención
- B. Terminación del contrato de servicio turístico
- C. Bonos
- D. Apoyo financiero de los gobiernos para los prestadores de servicios turísticos

Parte III - Principios sobre la protección de los turistas en los servicios turísticos digitales

Introducción

Principios:

**Capítulo 4: Solución internacional de controversias relativas a viajes y turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias:**

Introducción

- A. Principios
- B. Recomendaciones
- C. Recomendaciones relativas a situaciones de emergencia

**Capítulo 5: Mecanismos de adhesión y aplicación de las recomendaciones del Código Internacional para la Protección de los Turistas:**

- A. Adhesión voluntaria al Código
- B. Relación con la legislación nacional y los acuerdos internacionales
- C. Supervisión y presentación de informes
- D. Evaluación e interpretación
- E. Comunicación pública

Referencias y bibliografía

Lecturas recomendadas

## Agradecimientos

El presente Código ha sido elaborado por el Comité para la elaboración de un Código Internacional para la Protección de los Turistas, constituido en virtud de la decisión 4(CXII) adoptada por el Consejo Ejecutivo en su 112.<sup>a</sup> reunión, celebrada en Tiflis (Georgia) del 15 al 17 de septiembre de 2020.

En cumplimiento de su mandato, el Comité ha recibido el apoyo de un grupo independiente de expertos con experiencia jurídica internacionalmente reconocida en los ámbitos del Derecho de los viajes y el turismo y el Derecho de la protección de los consumidores, y ha recibido aportaciones regulares de los Miembros Afiliados de la OMT, así como de algunos observadores de diversas organizaciones internacionales y agentes privados<sup>1</sup>.

La OMT expresa su agradecimiento a los siguientes miembros del grupo consultivo de expertos por haber contribuido con sus valiosas aportaciones técnicas y experiencias:

Sr. Diego Augusto Benítez, profesor titular, Universidad Nacional de Río Negro (Argentina); Sr. John J. Downes, consultor de Derecho Internacional del Turismo; Sr. Julio Facal, profesor titular de Derecho del Turismo, Universidad de la República (Uruguay), experto en Derecho del Turismo, asesor del Observatorio Jurídico del Turismo; Sra. Claudia Lima Marques, decana y profesora titular de Derecho Internacional Privado, Universidad Federal de Rio Grande do Sul (Brasil); Sr. Francesco Morandi, profesor titular de Turismo y Derecho del Transporte, Universidad de Sassari (Italia), abogado; Srta. Sarah Prager, abogada, Colegio de Abogados de Inglaterra y Gales; Sra. Christine Riefa, catedrática de Derecho, University of Reading School of Law (Reino Unido); Sr. Haien Shen, profesor asociado, Universidad de Ciencias Políticas y Derecho de China (China); y Sra. Charlotte Wezi Mesikano Malonda, Tribunal Comercial, jueza del Tribunal Superior.

---

<sup>1</sup> Los observadores del Comité para la elaboración de un Código Internacional para la Protección de los Turistas fueron: Allianz Partners; la Asociación de Estados del Caribe (AEC); la Commonwealth, el Grupo Expedia; la Comisión Europea (DG de Crecimiento y DG de Justicia, respectivamente); la European Guarantee Funds Association for Travel and Tourism (EGFATT); la Agrupación de Asociaciones Nacionales de Agencias de Viajes y Tour Operadores de la Unión Europea (ECTAA); la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado (HCCH); HOTREC; la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA); la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI); el Foro Internacional de Abogados Especializados en el Derecho de los Viajes y el Turismo (IFTTA); la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA); la International Law Association (ILA); la Organización Internacional de Normalización (ISO); la Organización Internacional de Turismo Social (OITS); la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD); y el Comité Mundial de Ética del Turismo (CMET).

La OMT extiende su especial agradecimiento al Sr. Benítez, el Sr. Morandi y la Sra. Mesikano Malonda por contribuir con sus valiosas aportaciones técnicas y su experiencia a la elaboración de las [Recomendaciones para la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia](#) emitidas por la Secretaría de la OMT en el marco de la decisión CE/DEC/4(CXII), adoptada por el Consejo Ejecutivo en su 112.º reunión, celebrada en Tiflis (Georgia) del 15 al 17 de septiembre de 2020.

Además, la OMT hace llegar su especial agradecimiento a la Sra. Lima Marques, por su significativa contribución con aportaciones técnicas y experiencia y por el acceso a materiales de investigación para la elaboración del capítulo 4 sobre “Solución internacional de controversias relativas a viajes y turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias” del Código Internacional para la Protección de los Turistas.

## **Prólogo del Secretario General**

La incertidumbre y la falta de confianza en los viajes son algunos de los mayores desafíos a los que nos enfrentamos cuando trabajamos por reanudar la actividad turística. La crisis de la COVID-19 ha dejado al descubierto la ausencia de un marco jurídico internacional para ayudar a los turistas internacionales en situaciones de emergencia. También ha quedado clara la falta de uniformidad a escala internacional en lo que se refiere a los derechos de protección de los consumidores de servicios turísticos.

Durante la crisis, el cierre de fronteras, anunciado a menudo con escasa antelación, dejó a miles de turistas varados. Se cancelaron millones de vuelos, y la situación se deterioró con rapidez, socavando más aún la confianza de los turistas, especialmente en relación con su derecho a recibir asistencia en situaciones de emergencia y sus derechos como consumidores en general.

Por todo ello, la OMT está trabajando para apoyar los esfuerzos llevados a cabo por nuestros Estados Miembros para restablecer la confianza y acelerar la recuperación del turismo ofreciendo un marco común y armonizado para la protección de los turistas en situaciones de emergencia y de los derechos de los turistas como consumidores en el entorno surgido a consecuencia de la COVID-19. Solo podemos reanudar la actividad turística si restablecemos la confianza en los viajes: la gente, cuando viaja, quiere sentirse segura y cuidada.

La participación de más de 100 Estados Miembros, además de organizaciones internacionales e importantes grupos empresariales, en el Comité para la elaboración de un Código Internacional para la Protección de los Turistas significó para la OMT un apoyo nunca visto a su labor de guiar los esfuerzos conjuntos de las entidades públicas y privadas encargadas de abordar los significativos retos planteados por la crisis.

Confiamos en que el Código Internacional para la Protección de los Turistas ofrecerá a todos los agentes del turismo, tanto del sector público como del privado, una orientación práctica sobre cómo ayudar a los turistas afectados por emergencias, sanitarias o de otra índole, y ayudarles a elaborar y armonizar normas de protección de los consumidores en un marco más transparente y eficaz. Sin duda, el Código Internacional para la Protección de los Turistas proporcionará mayor protección legal a los turistas como consumidores, y ayudará a que las personas se sientan más seguras y confiadas en los viajes internacionales.

Quisiera alentar a todos los Estados Miembros a adherirse al Código Internacional para la Protección de los Turistas, atenerse a sus principios y utilizar sus recomendaciones como marco de referencia para restablecer la confianza de los consumidores y lograr un reparto más justo y equilibrado de las responsabilidades entre los agentes del turismo.

Tengo la plena convicción de que el establecimiento de un conjunto de normas mínimas de protección de los turistas como consumidores contribuirá a restablecer la confianza en los viajes internacionales y a abordar de manera efectiva y resuelta todos los desafíos que afronta el sector tras la irrupción de la COVID-19, teniendo como eje principal el bienestar y la protección de los turistas.

## Introducción

El Código Internacional para la Protección de los Turistas, adoptado en virtud de la resolución 732(XXIV) de la Asamblea General en su vigésima cuarta reunión, celebrada en Madrid (España) del 30 de noviembre al 3 de diciembre de 2021, proporciona un conjunto completo de principios y recomendaciones para la protección de los turistas en situaciones de emergencia y de los derechos de los turistas como consumidores, con la vista puesta en armonizar unas normas mínimas internacionales y dar las suficientes garantías a los turistas internacionales en el entorno surgido tras la COVID-19.

Dirigido a gobiernos, agentes públicos y privados, y a los propios turistas, el presente Código tiene por objeto ofrecer una guía práctica a todos aquellos que, en el sector público o en el privado, tienen obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos respecto a las cuestiones abordadas.

Comprende cinco capítulos con recomendaciones sobre los siguientes aspectos: I) Definiciones y aclaraciones, II) La asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, III) La protección de los turistas en los contratos, IV) La solución internacional de controversias relativas a viajes y turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias, y V) Mecanismos de adhesión y aplicación de las recomendaciones del Código Internacional para la Protección de los Turistas.

Armonizando unas normas mínimas para la protección de los turistas en situaciones de emergencia y los derechos de los turistas como consumidores a escala internacional, el Código Internacional para la Protección de los Turistas aspira a restablecer la confianza de los consumidores y hacer más atractivo el entorno turístico con miras a crear una sensación de seguridad entre los turistas/viajeros y mejorar la relación contractual entre prestadores y receptores de los diversos servicios turísticos.

Como instrumento de derecho indicativo y naturaleza jurídicamente no vinculante, el Código no crea obligaciones para los Estados ni les impone cargas adicionales. Por el contrario, su intención es apoyar los esfuerzos de los Estados Miembros por restablecer la confianza de los turistas y ayudarlos a acelerar la recuperación del turismo, ofreciendo orientación a los Gobiernos en cuanto a propuestas de políticas, legislación y prácticas reguladoras a escala nacional.

Por lo tanto, se alienta a los Estados Miembros tanto de la OMT como de las Naciones Unidas a adherirse al Código e informar al Secretario General de la OMT de su intención de adherirse y, posteriormente, de cualquier actividad específica emprendida al respecto.

De igual modo, se invita a los agentes del turismo a promover el Código, atenerse a sus principios y aplicar las recomendaciones pertinentes, en la medida de lo posible, integrándolas o haciendo referencia específica a las mismas en sus instrumentos contractuales firmados con los turistas, a fin de incrementar la confianza de los turistas cuando reservan un viaje o un servicio turístico.

# Capítulo 1

## Definiciones y aclaraciones

*Nota: Las definiciones y aclaraciones incluidas en el capítulo 1 siguen el orden alfabético de la versión inglesa.*

### A. Definiciones

A efectos del presente Código, y salvo que se establezca lo contrario en alguna disposición concreta, se aplican las definiciones siguientes:

1. El “**país de origen**” es el Estado Miembro del que el turista tiene la nacionalidad o en el que, en el momento de la circunstancia inevitable y extraordinaria o la situación de emergencia, este tiene su residencia principal y permanente.
2. Una “**situación de emergencia**” es un conjunto de circunstancias inusuales, extraordinarias o imprevisibles, tanto de causa natural como de causa humana, fuera del control del país receptor, que han requerido asistencia a gran escala.
3. Un “**excursionista**” es una persona que realiza un viaje, que no incluye una pernoctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual.
4. El “**país receptor**” es el Estado Miembro en cuyo territorio se ha producido, o tiene sus consecuencias, una circunstancia inevitable y extraordinaria o una situación de emergencia.
5. Un “**servicio turístico**” es la provisión de cualquiera de los siguientes servicios suministrados a los turistas de manera separada o combinada:
  - i. Servicios de alojamiento sin propósito residencial.
  - ii. Servicios de transporte.
  - iii. Organización y venta al por menor de viajes combinados, intermediación y otros servicios de reserva.
  - iv. Visitas, actividades, atracciones, excursiones y eventos.
  - v. Otros servicios suministrados principalmente a los turistas en su capacidad de tales.
6. Un “**prestador de servicios turísticos**” es toda persona física o toda persona jurídica (ya sea de titularidad privada o pública) que principalmente vende, ofrece para su venta, suministra o se compromete a suministrar un servicio turístico a un turista, de manera separada o combinada, y que actúa, aunque sea por mediación de otra persona que obre en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión en relación con el suministro de servicios turísticos.
7. Un “**turista**” es una persona que realiza un viaje, que incluye una pernoctación, a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (negocios, ocio u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado.

8. Se entiende por **“circunstancias inevitables y extraordinarias”** una situación fuera del control de la parte que la alega y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

## B. Aclaraciones

A los efectos del presente Código, y salvo que se establezca lo contrario en alguna disposición concreta, se aplican las aclaraciones siguientes:

1. A los efectos del presente Código, toda referencia a **“resolución alternativa de controversias”** se refiere a la solución de una reclamación de viajeros o turistas fuera de los tribunales con la asistencia de un órgano imparcial de resolución de controversias, ya sea público o privado. La resolución alternativa de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, un defensor del consumidor, comités de reclamaciones para la negociación directa o asistida, la conciliación, la mediación, y el arbitraje vinculante o no vinculante para consumidores.
2. A los efectos del presente Código, toda referencia a una **“empresa usuaria”** se refiere a un prestador de servicios turísticos que utilice plataformas turísticas en línea con el fin de prestar un servicio turístico a los turistas o mientras lo presta.
3. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“servicio turístico digital”** se refiere a un servicio turístico prestado a distancia, por medios electrónicos y a solicitud del receptor de un servicio, incluidos los servicios de la sociedad de la información y la intermediación relacionada con servicios turísticos.
4. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“prestador de servicios turísticos digitales”** se refiere a una persona física o jurídica que vende, ofrece para su venta, suministra o se compromete a suministrar un servicio turístico a un turista por medios digitales.
5. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“intermediario”** se refiere a una persona física o jurídica distinta al organizador, que vende u ofrece para su venta servicios turísticos suministrados por terceras partes o viajes combinados por un organizador.
6. A los efectos del presente Código, toda referencia a la **“no discriminación”** ha de interpretarse de acuerdo con los principios generales de igualdad y no discriminación reconocidos en los instrumentos jurídicos internacionales de las Naciones Unidas y sus organismos especializados, con inclusión, sin que sean los únicos, del artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos<sup>2</sup> y el artículo 1.1 del Convenio sobre la discriminación, núm. 111<sup>3</sup>, de la OIT.

---

<sup>2</sup> Naciones Unidas (1948), artículo 7, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, adoptada en el tercer periodo de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, París, 10 de diciembre de 1947, disponible en línea en: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

Artículo 7: “Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”.

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo (1958), artículo 1.1 a), *C111 – Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación)*, 1958 (núm. 111), adoptado en el 42.º periodo de sesiones de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 25 de junio de 1958, disponible en línea en: [www.ilo.org](http://www.ilo.org) [16-12-2021].

7. A los efectos del presente Código, toda referencia a la **“resolución en línea de controversias”** se refiere a una forma de resolución de controversias alternativa, conforme se especifica en el párrafo 1 anterior, que utiliza las tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como Internet, para simplificar y acelerar la solución de las reclamaciones de viajeros o turistas. La resolución en línea de controversias puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, la negociación directa, la negociación asistida, la mediación en línea y el arbitraje en línea.
8. A los efectos del presente Código, toda referencia a una **“plataforma turística en línea”** se refiere a un servicio de alojamiento (incluidos los sitios web de economía colaborativa, los de contenidos compartidos, las redes sociales, las tiendas de aplicaciones, los mercados en línea y los sitios web de viajes y alojamiento) que, a solicitud de un turista o de una empresa usuaria, almacena y/o difunde información relativa a servicios turísticos.
9. A los efectos del presente Código, toda referencia al **“organizador”** se refiere a una persona física o jurídica que organiza viajes combinados y los vende u ofrece para su venta, directamente o por mediación de otra persona o junto con otra persona, siempre que no sea de forma ocasional y sin ánimo de lucro.
10. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“operador”** se refiere a una persona física o jurídica que gestiona una plataforma turística en línea con el fin de prestar un servicio turístico a los turistas o mientras lo presta.
11. A los efectos del presente Código, toda referencia a **“servicios de alquiler”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, el alquiler de automóviles, vehículos de motor, bicicletas o equipamientos para el entretenimiento de los turistas.
12. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“prestador de servicios turísticos”**, conforme se define en la sección A de este capítulo, debe interpretarse como una persona física o jurídica que está registrada legalmente como prestador de servicios turísticos o reconocida como tal de otra manera por las autoridades competentes, de acuerdo con el marco jurídico que gobierna los respectivos servicios turísticos en cada país.
13. A los efectos del presente Código, toda referencia a un **“turista”**, conforme se define en la sección A de este capítulo, constituye al mismo tiempo una referencia a un "excursionista".
14. A los efectos del presente Código, toda referencia a **“servicios de transporte”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, los servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril, carretera, vías acuáticas, aire o espacio, así como cualquier otro servicio de transporte de pasajeros descrito en acuerdos internacionales pertinentes en vigor de los cuales el país sea parte.
15. A los efectos del presente Código, toda referencia a **“circunstancias inevitables y extraordinarias”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, disturbios civiles, otros problemas graves de seguridad, como el terrorismo, riesgos significativos para la salud humana, como el brote imprevisto

---

Artículo 1.1 a): "A los efectos de este Convenio, el término discriminación comprende: a) cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación[...]"

de una enfermedad grave en un destino de viaje o en sus inmediaciones, desastres naturales tales como inundaciones, terremotos o condiciones meteorológicas, más allá del control de la parte, que pueden hacer imposible viajar con seguridad al destino conforme a lo acordado en el contrato de servicios turísticos, así como cualquier otra situación descrita en acuerdos internacionales pertinentes en vigor de los cuales el país sea parte.

16. A los efectos del presente Código, toda referencia a los **“bonos”** que el prestador de servicios turísticos ofrece al turista como alternativa al reembolso del dinero (restitución de efectivo) puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, cupones prepago, tarjetas de regalo, cheques de viaje o billetes gratuitos.
17. A los efectos del presente Código, toda referencia a **“turistas en situación vulnerable o de desventaja”** puede incluir, sin que sean las únicas posibilidades, turistas con movilidad reducida, discapacidad, necesidades específicas de acceso, menores de edad o mayores.

## **Capítulo 2**

### **La asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia**

#### **Parte I**

#### **Principios**

##### **1. ARMONIZACIÓN**

La necesidad de establecer un enfoque global y armonizar las políticas y prácticas respecto a la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia para que todos los turistas internacionales disfruten de un grado adecuado de protección en condiciones de igualdad, independientemente de su nacionalidad, país de origen, destino, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, o de la nacionalidad del prestador de servicios turísticos.

##### **2. EQUILIBRIO**

La necesidad de encontrar un equilibrio justo y equitativo entre lo que es deseable y lo que es factible. Debería prestarse especial atención a la posición y las capacidades de todos los agentes del turismo, entre los que se incluyen los propios turistas internacionales, el país de origen y el país de destino del turista internacional en la distribución de responsabilidades, antes, durante y después de una situación de emergencia, con la debida consideración a las necesidades específicas de los turistas vulnerables y desfavorecidos.

##### **3. COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN**

La necesidad de mejorar y reforzar la cooperación internacional y la coordinación entre el sector público y el privado a nivel nacional e internacional, así como entre países y organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, para prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia.

##### **4. RESPONSABILIDAD**

- i. El deber de las autoridades públicas y de los prestadores de servicios turísticos de prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, lo cual incluye, entre otras cosas, la provisión de información fácilmente accesible, puntual, objetiva, honesta y pertinente de manera clara, destacada y comprensible, así como medidas de seguridad, prevención de accidentes, protección de la salud y salubridad de los alimentos. El contenido y los métodos para proporcionar información deberían estar sujetos a consulta con las autoridades de los países receptores y respetar la privacidad de las personas, además de estar en consonancia con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables. Dicha información debería ser estrictamente proporcional a la gravedad de la

situación y limitarse a las áreas geográficas en las que se ha producido la situación de emergencia.

- ii. La responsabilidad de los turistas internacionales de informarse por su cuenta o de seguir la información facilitada por el prestador de servicios turísticos respecto a las características de los países que se disponen a visitar. Los turistas internacionales deberían ser conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a cualquier viaje fuera de su entorno habitual y comportarse de manera que se minimicen dichos riesgos, especialmente siguiendo los protocolos de salud y seguridad establecidos por las autoridades públicas en tiempos de crisis y contratando seguros de viaje adecuados.

#### 5. ACCESIBILIDAD

El derecho de los turistas en situación vulnerable o de desventaja a viajar como cualquier otra persona en condiciones de igualdad y sin discriminación de ningún tipo. Algunos turistas con necesidades específicas pueden estar en desventaja o ser más vulnerables en situaciones de emergencia y buscarán seguramente un apoyo adicional de las autoridades públicas y de los prestadores de servicios turísticos. En situaciones de emergencia, no se los debería excluir de la comunicación de cualquier novedad sobre las medidas de salud pública, seguridad y viajes, de la toma de decisiones y de la información sobre disponibilidad y accesibilidad de los servicios básicos. La falta de comunicación accesible asociada a sus condiciones podría exponerlos a riesgos adicionales. Los prestadores de servicios turísticos y las autoridades locales deberían considerar la eliminación de obstáculos y barreras tomando debidamente en consideración la seguridad de todos los turistas internacionales.

#### 6. CLARIDAD Y CERTEZA

La necesidad de los turistas internacionales y de los prestadores de servicios turísticos de conocer con claridad sus derechos y lo que se espera de ellos, así como de tener tiempo suficiente para poder cumplir los requisitos.

#### 7. ENFOQUE ORIENTADO AL RIESGO

La necesidad de tener en las reglamentaciones enfoques orientados al riesgo, así como objetivos específicos y bien definidos que respondan directamente a las situaciones de emergencia, respetando los principios de igualdad, no discriminación y proporcionalidad.

## **Parte II**

### **Recomendaciones**

Los Estados Miembros, de conformidad con los principios establecidos en la Parte I, deberían tomar todas las medidas necesarias para:

#### **A. Prevención**

1. Establecer servicios de gestión de crisis permanentes, profesionales, eficientes y efectivos con el fin de facilitar medidas operativas en situaciones de emergencia.
2. Establecer programas específicos, planes de contingencia y protocolos para situaciones de emergencia que incluyan mecanismos de coordinación con la debida consideración a la situación y las necesidades particulares de los prestadores de servicios turísticos, autoridades diplomáticas, consulares y en materia de consumo, y turistas internacionales.
3. Designar a las autoridades u órganos, a escala local o nacional, según proceda, responsables de la supervisión, el asesoramiento y la coordinación respecto a la aplicación de los programas, planes de contingencia y protocolos mencionados en el párrafo 2 de esta sección, así como de prestar asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia. Establecer un punto de contacto y un centro de información para prestadores de servicios turísticos, autoridades diplomáticas, consulares y en materia de consumo, y turistas internacionales.
4. Apoyar la preparación y actualización con regularidad de material de información, formación y comunicación dirigido a los prestadores de servicios turísticos, que proporcione orientación sobre la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, especialmente a los turistas en situación vulnerable o de desventaja. Dichos materiales de información y comunicación deberían estar disponibles en formatos alternativos accesibles, de lectura fácil, escritos en lenguaje claro y en otros soportes físicos u electrónicos accesibles (por ejemplo, Braille, subtítulos, vídeos, etc.) en cuantas lenguas sea posible, permitiendo así que cualquier turista internacional reciba instrucciones adecuadas y las entienda debidamente.
5. Fomentar la preparación y la utilización de seguros de viaje o sistemas de garantía accesibles, asequibles y justos en los contratos con los turistas que tengan por objeto proporcionar una cobertura adecuada a los turistas internacionales en situaciones de emergencia, incluidas las pandemias, tanto en lo que respecta al coste de la terminación del contrato por parte del turista y los gastos de cancelación, como al coste de la asistencia, incluido, sin que sea lo único, el tratamiento, la cuarentena y la repatriación.
6. Fomentar la preparación de programas financieros para prestar apoyo a los prestadores de servicios turísticos con dificultades financieras establecidos en su territorio durante situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas apropiadas para simplificar los procedimientos y reducir, en la medida de lo posible, la carga administrativa para los turistas internacionales

cuando tratan con los prestadores de servicios turísticos en situaciones de emergencia.

## **B. Información**

1. Teniendo en cuenta la infraestructura de telecomunicaciones de cada país, suministrar la información actualizada disponible, que ha de incluir, sin que sea lo único, los procedimientos fronterizos, los medios de transporte disponibles para llegar o salir del destino, las restricciones de viaje, las medidas de salud pública y seguridad, así como cualquier otra información práctica para los turistas internacionales. Dicha información deberían facilitarlas las autoridades competentes en los sitios web oficiales y en otras plataformas de redes sociales en cuantas lenguas sea posible. Suministrar también esta información por mediación de los profesionales del turismo, los viajes y el transporte, los organismos de protección del consumidor y los prestadores de servicios en las infraestructuras principales de transporte, alojamiento y salud pública.
2. Promover el uso de aplicaciones voluntarias de rastreo de contactos transfronterizas y plenamente funcionales, que hayan sido aprobadas y sean compatibles, si se dispone de ellas y cumplen con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables, para alertar a los turistas internacionales en el caso de un posible riesgo que pueda llevar a una situación de emergencia.
3. Difundir información sobre situaciones de emergencia de acuerdo con las “Recomendaciones sobre el uso de georreferencias, fecha y hora en las recomendaciones a los viajeros y en la información sobre sucesos”<sup>4</sup>.

## **C. Asistencia**

### **Para el país receptor:**

1. Garantizar, mediante disposiciones, procedimientos o sistemas coordinados, que el prestador de servicios turísticos esté en posición de facilitar, sin demora indebida y dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, una atención adecuada y una asistencia apropiada a los turistas internacionales en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, que incluya, sin que sea lo único:
2.
  - i. El suministro de la información disponible sobre seguridad, servicios sanitarios, autoridades locales y asistencia consular.
  - ii. La asistencia a los turistas internacionales para establecer comunicaciones a distancia, si es preciso, y la ayuda a los turistas internacionales para encontrar fórmulas alternativas.
  - iii. El suministro, y la asunción del coste, de las comidas y refrigerios necesarios, el transporte al lugar de alojamiento y el alojamiento durante un número de noches que establecerá el país receptor en el caso de

---

<sup>4</sup> Organización Mundial del Turismo (2011), resolución 593(XIX) de 13 de octubre de 2011, *Resoluciones adoptadas por la Asamblea General en su decimonovena reunión*, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-nineteenth-session> [16-12-2021].

que sea imposible garantizar el regreso del turista internacional conforme a lo acordado por contrato, sin perjuicio de que solicite una compensación conforme a la regulación aplicable.

- iv. La asistencia a los turistas internacionales para contactar con los organismos de protección del consumidor y las autoridades disponibles en el país receptor y sus redes internacionales para ayudar a aclarar su situación legal y sus derechos.
3. Garantizar que los prestadores de servicios de alojamiento cuenten con los canales de información y comunicación necesarios, proporcionados con antelación, y cooperen con las autoridades competentes del país receptor en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, para facilitar cuando sea posible:
    - i. La información disponible sobre la identidad, el estado de salud y la localización de los turistas internacionales, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.
    - ii. La información sobre cómo afecta la situación de emergencia a la prestación de los servicios de alojamiento por parte del prestador.
    - iii. La información disponible sobre cómo podría brindarse ayuda.
    - iv. La información disponible sobre el estado de salud y el bienestar de los turistas internacionales, cuando sea pertinente.
    - v. La información disponible sobre cómo se podría establecer contacto con los turistas internacionales, alejarlos de la dificultad, la emergencia o el peligro, y repatriarlos.
  4. Garantizar que, en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, el prestador de servicios de alojamiento haga gala de un comportamiento ético y no incremente el precio de las habitaciones por las pernoctaciones adicionales en que incurra el turista internacional.
  5. Garantizar que, en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia que impidan al turista internacional llegar físicamente al lugar en que ha de prestarse el servicio de alojamiento o que impidan al prestador del servicio de alojamiento cumplir sus obligaciones contractuales, el prestador del servicio de alojamiento no exija gastos de cancelación.
  6. En situaciones de emergencia, proporcionar, en la medida de lo posible, servicios de rescate, servicios de comunicación, refugios temporales para alojamiento, comidas y refrigerios necesarios, visado o cualquier otro permiso apropiado, transporte, medicamentos básicos y asistencia sanitaria de urgencia.
  7. En situaciones de emergencia, eximir de sanciones administrativas o penalizaciones a los nacionales de otros países, sin poner en peligro la seguridad nacional del país receptor, cuando su estancia se prolongue más allá de lo previsto y no puedan abandonar su territorio debido a restricciones de viaje. El rebasamiento de las estancias durante situaciones de emergencia no debería tenerse en cuenta en la tramitación de futuras solicitudes de visado.
  8. En situaciones de emergencia, cuando la vida, la salud o la integridad física de los turistas internacionales se vea expuesta a un peligro directo, aplicar, en la

medida de lo posible, medidas operativas adicionales necesarias tales como una evacuación coordinada, la provisión de personal de emergencia y de seguridad, y la prestación de servicios médicos y sanitarios.

#### **Para los prestadores de servicios turísticos**

9. En el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, comunicarse inmediatamente con las autoridades del país receptor, que debería activar un canal de comunicación directo y específico con los prestadores de servicios turísticos, sus representantes locales o la agencia local, con el fin de coordinar la asistencia a los turistas internacionales, según proceda.

### **D. Repatriación**

#### **Tanto para el país receptor como para el país de origen:**

1. Transmitir, o poner a su disposición, tan pronto como sea realizable y factible, a las autoridades diplomáticas y consulares respectivas la información siguiente:
  - i. circunstancias generales de la situación de emergencia;
  - ii. zonas geográficas afectadas;
  - iii. número y nacionalidades de los turistas internacionales que se encuentren en la zona afectada;
  - iv. identidad y datos personales del turista internacional necesarios para prestar la asistencia;
  - v. estado de salud, ubicación de los turistas internacionales y situación general;
  - vi. datos sobre posibles víctimas;
  - vii. medidas operativas adoptadas, planificadas y por adoptar;
  - viii. otros datos relacionados que resulten necesarios, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.
2. Cooperar de buena fe con países terceros en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluido el tránsito y la repatriación del turista internacional al país de origen.

#### **Para el país receptor:**

3. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la repatriación de los turistas internacionales, del mismo modo que los ciudadanos del país, aunque esté incluida en el contrato del turista con el prestador del servicio turístico o en el seguro de viaje, sin perjuicio de que se solicite compensación, de acuerdo con la legislación aplicable.
4. Facilitar los requisitos necesarios para los visados o cualquier otro permiso apropiado, entre otras cosas para estancias obligadas que superen el máximo establecido y procedimientos transfronterizos.
5. En situaciones de emergencia, hacer cuanto sea posible para asistir operativamente y facilitar la entrada, la estancia y el tránsito necesarios por su territorio del personal oficial, médico y técnico y sus equipamientos cuando sean enviados por el país de origen del turista en función de sus necesidades. Dicha asistencia incluye la emisión, con la mayor rapidez posible, de toda autorización

previa (incluida la concesión de visados temporales y/o permisos de trabajo y la flexibilización de las condiciones de entrada) que pueda necesitarse para prestar la asistencia necesaria a los turistas internacionales y con sujeción a la aplicación de la legislación nacional y las prácticas del país en el que opere.

**Para el país de origen:**

6. Cooperar en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluida la repatriación del turista internacional.
7. Facilitar el tránsito de los nacionales y sus familiares desde el país receptor o un tercer país de vuelta al país de origen, con sujeción a la provisión de un justificante de tránsito, si es necesario, así como de los nacionales de terceros países con permiso de residencia y los familiares a su cargo que estén regresando a su Estado de nacionalidad.

**Para terceros países:**

8. Proporcionar al país receptor y al país de origen, tan pronto como sea factible, información sobre medidas locales de seguridad, autoridades locales y asistencia consular, así como sobre la identidad del turista internacional, su estado de salud y su ubicación, de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.
9. Cooperar de buena fe en la facilitación de las medidas operativas necesarias, incluido el tránsito hacia el siguiente punto y la repatriación de los turistas internacionales.
10. Hacer cuanto sea posible para asistir operativamente y facilitar el tránsito y la circulación en su territorio del personal oficial, médico y técnico y sus equipamientos cuando hayan sido enviados por el país de origen del turista internacional.

## Capítulo 3

### La protección de los turistas en los contratos

#### Parte I

### Normas mínimas sobre la protección de los turistas

#### Recomendaciones

En la medida en que se estime conveniente en relación con los servicios turísticos prestados por el prestador de servicios turísticos, los Estados Miembros deberían tomar todas las medidas necesarias para:

##### A. Información precontractual

1. Garantizar que el prestador de servicios turísticos informe al turista, antes de que ambas partes suscriban un contrato entre ellas, sobre las principales características del servicio que se ha de suministrar:
  - i. Las disposiciones relativas a ejecución, destino(s) de viaje y, cuando proceda, itinerario y periodos de estancia, con fechas y número de pernoctaciones.
  - ii. La ubicación geográfica, las principales características y, si ha lugar, la categoría del servicio prestado con arreglo a las normas del país de destino.
  - iii. Los medios, las características y las condiciones aplicables a las diferentes tarifas y categorías de transporte, los puntos, fechas y, cuando proceda, las horas de salida y de regreso, la duración y los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte.
  - iv. Cuando proceda y cuando el prestador de servicios turísticos haya sido informado de las necesidades específicas del turista, información sobre accesibilidad, adecuación para el viaje, condiciones de acceso y otras condiciones específicas para la asistencia de turistas en situación vulnerable o de desventaja.
  - v. Cuando proceda, disponibilidad de servicios a bordo y límite de equipaje permitido.
  - vi. Cuando proceda, si se requiere un número mínimo de turistas para la realización de un servicio turístico y la fecha límite antes del inicio del servicio para la posible terminación del contrato si no se alcanza dicho número.

- vii. Cuando proceda, visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el viaje combinado, incluso cuando cualquiera de los servicios turísticos del viaje combinado se preste al turista como parte de un grupo y, en ese caso, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo.
  - viii. Información sobre cualquier impedimento previsto o programado o cualquier otra circunstancia que pueda afectar de manera sustancial a la ejecución del servicio, así como las fórmulas alternativas que se ofrecen para cubrir dichas circunstancias.
2. Garantizar que el prestador de servicios turísticos informe al turista, antes de que ambas partes suscriban un contrato entre ellas, sobre los siguientes elementos adicionales:
- i. Las leyes y jurisdicciones aplicables para la solución de controversias, en la medida en que haya varias leyes o jurisdicciones, y acceso a los términos y condiciones significativos del contrato.
  - ii. La identidad, el lugar de constitución, el centro de actividad principal del prestador de servicios turísticos y, cuando proceda, la dirección geográfica y la identidad del prestador de servicios en cuyo nombre actúa.
  - iii. El precio final de los servicios, con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todos los gastos adicionales, recargos y otros costes o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el turista podría aún tener que soportar y, cuando proceda, el derecho a retirarse del contrato en caso de que esos costes adicionales sean sustanciales o abusivos.
  - iv. Las disposiciones para el pago, incluida la denominación de la moneda y los efectos de las fluctuaciones en los tipos de cambio, así como cualquier pago adelantado que haya que hacer en el momento de firmar el contrato y el calendario y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que debe pagar o proporcionar el turista.
  - v. Información general sobre el pasaporte y los requisitos de viaje aplicables en el momento de reservar, incluidos los reglamentos sanitarios del país de destino.
  - vi. Cuando proceda, seguro opcional u obligatorio para cubrir el coste de la terminación por parte del turista y cualquier gasto de cancelación, así como el coste de la asistencia, que incluye, sin que sea lo único, el tratamiento, la cuarentena y la repatriación en caso de accidente, enfermedad o situaciones de emergencia.
  - vii. Cuando proceda, nombre y datos de contacto de la entidad de protección frente a insolvencias.
  - viii. Cuando proceda, información sobre el derecho del turista a ceder el contrato a otro turista y las condiciones para ceder el contrato.

- ix. La política de gestión de reclamaciones y los detalles de contacto y el procedimiento para tramitar cualquier reclamación y la disponibilidad de mecanismos voluntarios alternativos para la resolución de controversias.
  - x. En el caso de contratos a distancia, cuando proceda, datos de contacto del órgano competente de resolución alternativa o en línea de controversias al que el prestador de servicios turísticos está sujeto, los métodos para acceder al mismo y una indicación del calendario aplicable al procedimiento y la resolución de la controversia.
3. Garantizar también que el prestador de servicios turísticos informe al turista, antes de que ambas partes suscriban un contrato entre ellas, sobre los elementos adicionales relacionados con las situaciones de emergencia a las que se refiere el párrafo 1 de la sección A de la parte II de este capítulo.
  4. La información a la que se hace referencia en los párrafos 1, 2 y 3 de esta sección debería estar a disposición del turista de manera clara, comprensible y destacada. Cuando se concluya un contrato a través de un medio de comunicación a distancia que permita un espacio o un tiempo limitado para mostrar la información, el prestador del servicio turístico debería suministrar la información en ese medio en particular antes de la celebración del contrato de manera adecuada, por ejemplo, con hipervínculos u otra herramienta disponible en el futuro.

## **B. Información contractual**

1. Garantizar que los contratos de servicios turísticos estén escritos de manera clara y comprensible. Garantizar también que, al concluir el contrato o sin demora indebida después de su celebración, el prestador de servicios turísticos ponga a disposición del turista una copia o confirmación del contrato por escrito o en un soporte duradero, y que el turista tenga derecho a solicitar una copia en papel si se ha celebrado el contrato de servicios turísticos con la presencia física simultánea de las partes.
2. Garantizar que la información a la que se refieren los párrafos 1, 2 y 3 de la sección A y cualquier modificación de la misma sean parte integral del contrato y que no se alteren salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. Garantizar también que el prestador de servicios turísticos comunique sin demora indebida cualquier cambio en la información precontractual al turista de manera clara, destacada y comprensible, por escrito o en un soporte duradero antes de la celebración del contrato.
3. Garantizar que, si el prestador de servicios turísticos no ha cumplido los requisitos de información sobre gastos adicionales, recargos u otros costes previsibles antes de la celebración del contrato, el turista no soporte dichos gastos, recargos u otros costes.
4. Garantizar que el contrato de servicios turísticos incluya, además de los elementos a los que se hace referencia en el párrafo 2 de esta sección, los siguientes elementos:
  - i. Información de que el prestador de servicios turísticos es responsable de la correcta ejecución de todos los servicios turísticos incluidos en el contrato, entre ellos la prestación de asistencia a los turistas en

situaciones de emergencia, de conformidad con los párrafos 6, 6bis y 6ter de la sección B de la parte II del presente capítulo.

- ii. Información de que el turista debe comunicar al prestador del servicio turístico cualquier falta de conformidad con el contrato que advierta durante la ejecución del servicio.
  - iii. Requisitos especiales que el turista haya comunicado al prestador de servicios turísticos en el momento de reservar y que el prestador de servicios turísticos haya aceptado.
5. Garantizar que el contrato incluya, además de los elementos a los que se hace referencia en el párrafo 4 de esta sección, los siguientes elementos:
- i. Indicación del lugar o los lugares de ejecución del contrato.
  - ii. Identificación del turista (nombre, dirección física y postal, número de teléfono y, si procede, correo electrónico), cuando sea necesario para la ejecución del contrato. Dicha información no debe ser conservada o revelada por el prestador de servicios turísticos después de la prestación de los servicios contratados y ha de tratarse de conformidad con la legislación sobre protección de datos personales y otras leyes aplicables.
  - iii. Información sobre la licencia o permiso de actividad vigente del prestador de servicios turísticos, si es pertinente.
  - iv. Información sobre la cobertura del seguro del prestador de servicios turísticos, si lo requiere la legislación nacional o si lo hubiera.
  - v. Los datos de contacto del prestador de servicios turísticos y, cuando proceda, los datos de contacto de su representante local o las agencias locales que permitan al turista contactar con prontitud y comunicarse con ellos y, cuando no existan tales representantes locales, otros mecanismos disponibles para contactar con el prestador de servicios turísticos de manera rápida y eficiente.
  - vi. En el caso de los menores de edad no acompañados de un progenitor u otra persona autorizada, los datos de contacto que permitan el contacto directo entre el menor y el progenitor o la persona responsable del menor en el lugar de estancia de este.
  - vii. En el caso de los contratos de viaje combinado, disposiciones específicas que se apliquen al viaje combinado, tales como las condiciones para modificar el contrato de viaje combinado, de conformidad con la legislación aplicable.
  - viii. Otras disposiciones acordadas entre las partes.
6. La información a la que se refieren las secciones A y B debería facilitarse en el idioma del contrato y, cuando sea posible, en otras lenguas, en la medida en que estas puedan facilitar la comunicación efectiva con los turistas a los que se dirige de manera específica. Cuando el turista haya comunicado expresamente al prestador de servicios turísticos un requisito particular en materia de comunicación (por ejemplo, requisito de idioma o ajuste debido a necesidades específicas de turistas en situación vulnerable o de desventaja), el prestador de

servicios turísticos debería proporcionar la información de conformidad con dicho requisito, en la medida en que hacerlo sea razonablemente viable.

### **C. Terminación del contrato de servicio turístico antes del inicio del servicio**

1. Garantizar que el turista tenga derecho a poner fin al contrato de servicios turísticos en cualquier momento antes del inicio del servicio. Cuando proceda y sin perjuicio de lo dispuesto en la sección B de la parte II del presente capítulo, el turista puede tener que pagar una penalización por terminación apropiada, razonable y justificable al prestador de servicios turísticos, habida cuenta del ahorro que representa para este último la terminación del contrato, dentro de los límites establecidos por la legislación vigente. En ese caso, garantizar que cualquier penalización por terminación normalizada aplicable esté especificada en el contrato de manera clara, destacada y comprensible. En ausencia de unas penalizaciones por terminación normalizadas, garantizar que los principios aplicados para el cálculo de dichas penalizaciones se estipulen en el contrato de conformidad con la legislación aplicable. A solicitud del turista, el prestador de servicios turísticos debería facilitar una justificación del importe de la penalización por terminación.
2. Garantizar que, cuando el prestador de servicios turísticos tenga la intención de poner fin al contrato relativo al servicio turístico antes del inicio del servicio conforme a la legislación aplicable, lo notifique al turista, sin demora indebida y dentro de un plazo razonable tal como se especifique en el contrato. En caso de terminación del contrato, el turista tiene derecho al reembolso de todos los pagos efectuados de conformidad con el contrato de servicios turísticos, así como al reembolso de cualquier prima de seguro obligatorio contraído por el prestador del seguro.
3. El reembolso íntegro no afecta al derecho del turista a recibir una indemnización apropiada, razonable y justificable del prestador de servicios turísticos, dentro de las condiciones y los límites establecidos en la legislación vigente, por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de la terminación del contrato.
4. Cuando proceda, garantizar que no se haga responsable al prestador de servicios turísticos de la indemnización adecuada si el número de personas inscritas para el servicio es inferior al número mínimo requerido y especificado en el contrato y el prestador de servicios turísticos notifica al turista la terminación del contrato dentro del plazo fijado en el contrato o en los plazos previstos por la ley.
5. Hacer cuanto se pueda para garantizar, en la medida de lo posible, que los prestadores de servicios turísticos a lo largo de la cadena de valor respeten sus obligaciones contractuales con respecto a los socios comerciales, en particular en lo relativo a los reembolsos.

### **D. No ejecución o ejecución incorrecta**

1. Garantizar que el prestador de servicios turísticos sea responsable ante el turista, dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, de la correcta ejecución de las obligaciones derivadas del contrato.

2. Garantizar que, cuando antes del inicio de la ejecución del contrato el prestador de servicios turísticos sea consciente de que no podrá cumplir parcial o enteramente sus obligaciones derivadas del contrato, se lo notifique al turista sin demora indebida y le informe de posibles soluciones y de los derechos que le corresponden en virtud de la legislación aplicable.
3. Garantizar que, si alguno de los servicios turísticos no se ejecuta de conformidad con el contrato, el prestador de servicios turísticos se ofrezca a proporcionar al turista una compensación adecuada por la falta de conformidad, que puede consistir en fórmulas alternativas dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, salvo:
  - i. si es imposible; o
  - ii. si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios turísticos afectados.
4. Cuando, en el momento de ejecutar el contrato, el prestador de servicios turísticos no pueda prestar los servicios tal como se han contratado, garantizar que las consecuencias financieras de la no ejecución o la ejecución incorrecta del contrato, en particular respecto a posibles indemnizaciones, se determinen de conformidad con la legislación contractual nacional y las convenciones internacionales pertinentes en las que el país es parte aplicables en cada caso.
5. Cuando la falta de conformidad afecte a la ejecución del contrato, garantizar que:
  - i. Si el prestador de servicios turísticos no compensa la falta de conformidad sin demora indebida, el turista pueda hacerlo por su cuenta y solicitar el reembolso de los gastos correspondientes siempre que fueran necesarios, razonables y apropiados para los servicios contratados.
  - ii. Si el prestador de servicios turísticos no ha compensado la falta de conformidad en un plazo razonable, el turista tiene derecho a:
    - a. Terminar el contrato sin pagar ninguna penalización por terminación u otro concepto, cuando la falta de conformidad afecte de manera sustancial a la ejecución del contrato.
    - b. Una reducción del precio adecuada y justa por parte de los servicios no ejecutados, salvo que el prestador de servicios turísticos demuestre que la falta de conformidad es imputable al turista.
    - c. Indemnización por daños y perjuicios, dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, por cualquier periodo en el que haya habido una falta de conformidad, salvo que el prestador de servicios turísticos demuestre que la falta de conformidad es:
      - (1) imputable al turista o a un tercero sin conexión con la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable; o
      - (2) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia que no hubieran podido preverse o evitarse.

6. En casos de daños que no sean corporales o perjuicios causados de forma intencionada o, en su caso, por negligencia derivada de la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios contratados, los países pueden permitir la indemnización dentro de los límites establecidos por la legislación vigente y, cuando proceda, conforme a las convenciones internacionales pertinentes en las que el país sea parte. En el caso de limitaciones contractuales, dichas limitaciones deberían ser razonables y notificarse al turista antes de la conclusión del contrato.
7. Garantizar que el turista pueda dirigir mensajes, solicitudes o reclamaciones en relación con cualquier falta de conformidad del contrato por medios apropiados y directos y que estos sean tratados sin demora indebida.

#### **E. Protección en caso de insolvencia del prestador del servicio turístico**

1. Garantizar que el prestador de servicios turísticos proporcione pruebas suficientes de garantía financiera para el reembolso de todos los pagos efectuados por los turistas o en su nombre, en el caso de que los servicios correspondientes no se ejecuten como consecuencia de la insolvencia del prestador de servicios turísticos, tal como exija la legislación del país en el que esté establecido el prestador de servicios turísticos. El prestador de servicios turísticos solo debería considerarse insolvente si ha sido declarado legalmente insolvente de conformidad con la legislación del país en el que esté establecido.
- 1bis. No obstante lo dispuesto en el párrafo 1, y a menos que se aplique el párrafo 2 de esta sección, cuando el país en el que esté establecido el prestador de servicios turísticos no cuente con un sistema de garantía financiera para los prepagos y/o las repatriaciones, garantizar que se le haga saber expresamente al turista antes de reservar.
2. Garantizar que los prestadores de servicios turísticos que no estén establecidos en un país que venda u ofrezca para la venta servicios turísticos en dicho país, o dirija de otro modo ese tipo de actividades a dicho país, proporcionen una garantía financiera conforme a la legislación del país en el que los servicios se venden o se ofrecen para su venta.
3. Garantizar que, cuando la ejecución de los servicios turísticos se vea afectada por la insolvencia del prestador de servicios turísticos, la garantía financiera cubra, en caso necesario y cuando proceda para los servicios en cuestión, los gastos de repatriación hasta el punto de partida o a otro lugar acordado por contrato y los gastos de alojamiento antes de la repatriación, además de, posiblemente, todas las demás pérdidas no aseguradas derivadas de la insolvencia del prestador de servicios turísticos.
4. Garantizar que los mecanismos de protección frente a la insolvencia no diferencien entre los turistas, sea cual sea su nacionalidad, lugar de residencia, lugar de partida o lugar en que se haya celebrado el contrato, e independientemente del país en el que esté ubicada la entidad encargada de la protección frente a la insolvencia.

#### **F. Derecho de acceso a la justicia**

1. Garantizar que los turistas tengan derecho de acceso a la justicia. Cuando

proceda, garantizar que se ponga a disposición de los turistas información sobre las condiciones bajo las cuales pueda otorgarse acceso a asesoramiento o ayuda legal gratuito en el país en el que está establecido y tiene su actividad económica el prestador de servicios turísticos, de conformidad con la legislación aplicable o, en su caso, la convención internacional pertinente en la que el país sea parte.

2. Garantizar que los turistas tengan información clara, sencilla y accesible sobre los órganos/autoridades/reguladores competentes en materia de protección del consumidor, incluida cualquier asociación representativa independiente dedicada a la protección de los consumidores y/o, cuando proceda, los datos de contacto del órgano responsable de los mecanismos de resolución alternativa o en línea de controversias y otros servicios y plataformas para la resolución amistosa de controversias, si los hubiere, en el país en el que está establecido y tiene su actividad económica el prestador de servicios turísticos y/o en la jurisdicción en la que se ejecute el contrato.
3. Garantizar que los turistas puedan beneficiarse del marco jurídico regional/internacional existente para la resolución de controversias transfronterizas.

## **Parte II**

# **Aspectos contractuales relativos a las situaciones de emergencia**

## **Recomendaciones**

En la medida en que se estime conveniente en relación con los servicios turísticos prestados por el prestador de servicios turísticos, los Estados Miembros, siguiendo los principios establecidos en el capítulo 2, deberían tomar las medidas necesarias para:

### **A. Prevención**

1. Además de los elementos a los que se hace referencia en la sección A de la parte I de este capítulo, garantizar que el prestador de servicios turísticos informe al turista, antes de que ambas partes suscriban un contrato entre ellas, sobre los elementos siguientes:
  - i. Derechos de cancelación, incluidas las condiciones para retirarse, las penalizaciones, si procede, y el derecho a poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización por terminación en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o en una situación de emergencia que haga que la prestación de los servicios sea imposible o difiera sustancialmente de lo estipulado en el contrato.
  - ii. Las opciones alternativas al reembolso del dinero (restitución del efectivo) en situaciones de emergencia, tales como bonos, nuevas reservas y cambios de ruta, y las condiciones aplicables (por ejemplo, periodo de validez, protección frente a insolvencia).
  - iii. El derecho del turista a recibir atención y asistencia del prestador de servicios turísticos en situaciones de emergencia, en particular en casos de alteración, retraso o cancelación de los servicios (por ejemplo, alojamiento para un número de pernoctaciones, información sobre servicios de salud y asistencia consular).
  - iv. Cuando proceda, el nombre y los datos de contacto de las autoridades u órganos competentes designados por el Estado Miembro responsable de prestar asistencia a los turistas en situaciones de emergencia, de conformidad con el párrafo 3 de la sección A, "Prevención", del capítulo 2.
  - v. Cuando proceda, la posibilidad de ofrecer al turista, después del inicio del servicio, soluciones alternativas adecuadas sin costes adicionales para el turista en caso de que haya elementos significativos y sustanciales del servicio que no puedan prestarse del modo acordado.

En todos los casos, a lo sumo antes de la partida, el turista recibe información con un punto de contacto para que, en caso de emergencia, el turista pueda solicitar la pronta asistencia del prestador de servicios turísticos o de su agente local, si lo hubiera.

2. Promover, en la medida de lo posible, la utilización de opciones flexibles y alternativas al reembolso del dinero (restitución del efectivo) en caso de terminación del contrato de servicios turísticos por parte del prestador de servicios turísticos en situaciones de emergencia, tales como bonos, nuevas reservas, reprogramación y cambios de ruta.
3. Instar a que, en situaciones de emergencia, los prestadores de servicios turísticos se comprometan a actuar siempre conforme a la buena fe y el trato justo, y a cumplir sus obligaciones derivadas del contrato en la medida de lo posible en las circunstancias extraordinarias sin recurrir a una limitación o exclusión de responsabilidad injusta o poco razonable.

## **B. Terminación del contrato de servicio turístico**

Esta sección complementa la sección C de la parte I de este capítulo en el momento de la terminación de contrato de servicios turísticos por parte del prestador de servicios turísticos o del turista en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia que no pudieran preverse o evitarse, y que tuvieran lugar en el lugar de partida, en el lugar de destino o en sus inmediaciones, y que afectaran de manera significativa a la ejecución del contrato, antes o durante la ejecución del servicio.

1. Garantizar que el turista tenga derecho a terminar el contrato de servicios turísticos en cualquier momento antes o durante la ejecución del servicio sin pagar ninguna penalización por terminación u otro concepto.
2. Garantizar que, cuando el turista o el prestador de servicios turísticos pongan fin al contrato de servicios turísticos antes o durante la ejecución del servicio, el turista reciba el reembolso íntegro de cualquier pago que este haya realizado por el contrato, con exclusión de la parte de los servicios que ya se hayan prestado y no sean reembolsables, sin demora indebida y en un plazo razonable, a menos que acepte expresamente una opción alternativa en forma de bono, reprogramación, nueva reserva y cambio de ruta.
3. Garantizar que el prestador de servicios turísticos sea responsable de cualquier daño ocasionado por la terminación o cualquier falta de conformidad en la ejecución del contrato de servicios turísticos, más allá del reembolso de los pagos anticipados, dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, a menos que demuestre que:
  - i. el daño es imputable al turista;
  - ii. el daño es imputable a un tercero sin conexión con la prestación de los servicios turísticos contratados y es imprevisible o inevitable;
  - iii. se ha visto impedido de ejecutar el contrato en el caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o en una situación de emergencia que no se hubiera podido prever o evitar;
  - iv. las autoridades nacionales han emitido una alerta sobrevenida o imprevisible oficial en el lugar de partida, en el lugar de destino o en sus inmediaciones (situación de emergencia);
  - v. las autoridades públicas han impuesto prohibiciones o restricciones;

- vi. había motivos razonables que impidieran ejecutar el servicio turístico (por ejemplo, embarque denegado o denegación de acceso a servicios de alojamiento) debido a circunstancias generales, públicas, inevitables y extraordinarias o a una situación de emergencia, así como por razones de salud o seguridad, o documentación de viaje inadecuada, no imputables al prestador de servicios turísticos, y este había comunicado las razones previamente al turista.

### **Derecho a la información**

4. Garantizar que, en el momento en que se producen circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia, el prestador de servicios turísticos proporcione al turista una notificación por escrito o en otro soporte duradero donde se expliquen sus derechos y las reglas para la indemnización y la asistencia, y se informe al turista de los medios de contactar al prestador del servicio o a su representante local, en caso de necesidad. Esta información debería facilitarse en el idioma del contrato y, cuando sea posible, en otras lenguas, en la medida en que estas puedan facilitar la comunicación efectiva con los turistas a los que se dirige de manera específica. Cuando el turista haya comunicado expresamente al prestador de servicios turísticos un requisito particular en materia de comunicación (requisito de idioma o ajuste debido a necesidades específicas de turistas en situación vulnerable o de desventaja), el prestador de servicios turísticos debería proporcionar información de conformidad con dicho requisito, en la medida en que hacerlo sea razonablemente viable.

### **Derecho al reembolso o a una opción alternativa**

5. Garantizar que el prestador de servicios turísticos ofrezca al turista la opción de elegir entre una restitución del efectivo u otras opciones flexibles y alternativas (bono, nueva reserva, reprogramación y cambio de ruta) en condiciones comparables y, en relación con los bonos, en plena consonancia con el párrafo 2 de la sección C del presente Código.

### **Derecho a recibir atención y asistencia**

6. Siempre que sea necesario, y cuando sea imposible garantizar el regreso del turista debido a circunstancias inevitables y extraordinarias o a una situación de emergencia, garantizar que el prestador de servicios turísticos proporcione, dentro de los límites establecidos por la legislación vigente, la atención adecuada y la asistencia apropiada al turista en dificultades, sin demora indebida, tomando debidamente en cuenta el principio de proporcionalidad, donde se incluye, entre otras cosas, ayudar a establecer comunicaciones a distancia y proporcionar información sobre servicios de salud, autoridades locales y asistencia consular; ayudar a encontrar fórmulas alternativas y suministrar de forma activa, dentro de los límites razonables, comidas y refrigerios; el alojamiento, si es necesario, y el transporte al lugar donde se encuentra el alojamiento; con especial consideración de las necesidades específicas de asistencia de los turistas en situación vulnerable o de desventaja.
- 6 bis. En el caso de que haya más de un prestador de servicios turísticos que sea responsable de la ejecución del contrato de servicios turísticos, garantizar que el prestador de servicios turísticos que esté en mejor posición para ayudar al

turista en la situación de emergencia sea responsable de brindar la atención adecuada y la asistencia apropiada, conforme a la sección C, "Asistencia", de la parte II del capítulo 2, y de acuerdo con la legislación aplicable. En dichos casos, aunque el prestador de servicios turísticos pudiera no ser responsable en última instancia del contrato, garantizar que la persona que actúe en esa capacidad haga cuanto pueda por asistir al turista sin demora indebida.

- 6 ter. En el caso de que haya más de un prestador de servicios turísticos que sea responsable de la ejecución del contrato de servicios turísticos, garantizar que el prestador de servicios turísticos que haya prestado la atención adecuada y la asistencia apropiada al turista en una situación de emergencia tenga derecho a solicitar una compensación a otros prestadores de servicios turísticos o terceros responsables de la ejecución del contrato de servicios turísticos de conformidad con la legislación aplicable.
7. Si el prestador de servicios turísticos no presta la atención adecuada y la asistencia apropiada sin demora indebida, el turista puede hacerlo por su cuenta y solicitar el reembolso de los gastos efectuados siempre que sean necesarios, razonables y apropiados para los servicios contratados.
8. Garantizar que cualquier coste que cargue el prestador de servicios turísticos por dicha atención y asistencia, si la dificultad ha sido causada intencionadamente por el turista o por su negligencia, sea razonable y no exceda en ningún caso el gasto real efectuado por el prestador de servicios turísticos.

## **C. Bonos**

Esta sección hace referencia a los bonos que el prestador de servicios turísticos puede ofrecer a los turistas como alternativa al reembolso del dinero (restitución del efectivo) cuando el prestador de servicios turísticos o el turista pongan fin al contrato en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias o situaciones de emergencia que se produjeran en el lugar de partida, en el lugar de destino, o en sus inmediaciones, y que afectaran de manera significativa a la ejecución del contrato, antes o durante la ejecución del servicio.

1. Proporcionar al turista la opción de utilizar los bonos como alternativa al reembolso del dinero (restitución del efectivo). La aceptación de los bonos por parte de los turistas debería ser voluntaria, y los bonos deberían tener como mínimo las siguientes características:
  - i. Ser reembolsables:
    - a. Tener una validez mínima de un periodo de 12 meses a contar desde la fecha de partida y poder reembolsarse automáticamente a su expiración sin coste adicional.
    - b. Ser canjeables en cualquier momento desde la fecha de su emisión.
  - ii. Ser flexibles:
    - a. Cuando proceda, poder utilizarse en todas las entidades que forman parte del mismo grupo de empresas.
    - b. Poder utilizarse para cualquier nueva reserva realizada antes de su expiración.
    - c. Poder utilizarse para el mismo servicio o ruta y/o en cualesquier servicios o rutas operados por la empresa.

- d. Poder cederse a otra persona que cumpla todas las condiciones aplicables a ese contrato, siempre y cuando ni el turista ni el prestador de servicios turísticos soporten costes adicionales.
  - iii. Contar con una cobertura de protección frente a la insolvencia.  
Tener una garantía frente a la insolvencia del prestador de servicios turísticos, ya sea por el sector público o por el sector privado.
2. Los bonos deberían estar disponibles en un periodo de tiempo razonable antes de que finalice el plazo acordado entre las partes en el contrato después de su aceptación por parte del turista o de la terminación del contrato turístico. Deberían suministrarse por escrito o en otro soporte duradero. Deberían indicar claramente su periodo de validez y especificar en detalle todos los términos que llevan anexos, entre ellos el derecho a un reembolso íntegro cuando expiren.
  3. Los bonos deberían ponerse a disposición de los interesados por todos los canales con distribución directa e indirecta. Si el turista ha reservado el servicio turístico a través de un intermediario, el prestador de servicios turísticos debería informar inmediatamente al intermediario de que opta a un bono.
  3. bis. Cuando el turista indica la opción elegida al prestador de servicios turísticos a través del intermediario, este debería informar inmediatamente al prestador de servicios turísticos. A efectos del cumplimiento de plazos o periodos de limitación, el acuse de recibo de la información a la que se hace referencia en este apartado por parte del intermediario debería considerarse como acuse de recibo por el prestador de servicios turísticos. En ningún caso deberían prevalecer los términos y condiciones generales del intermediario o el canal de distribución indirecta sobre los términos y condiciones del prestador de servicios turísticos.

#### **D. Apoyo financiero de los gobiernos para los prestadores de servicios turísticos**

1. Promover la introducción de programas financieros para prestar apoyo a nivel nacional (o internacional) a los prestadores de servicios turísticos con dificultades económicas durante situaciones de emergencia.
2. Tomar las medidas necesarias para garantizar que se reembolse al turista en caso de insolvencia del prestador de servicios turísticos o en el caso de una situación de emergencia que impida viajar durante un tiempo superior al de la validez de los bonos.
3. Hacer cuanto se pueda para dar apoyo, en la medida de lo posible, en cuanto a liquidez a los prestadores de servicios turísticos con dificultades financieras y/o riesgo de insolvencia.
4. Hacer cuanto se pueda para detectar y satisfacer otras necesidades financieras, técnicas y de capacidad de los prestadores de servicios turísticos para que cumplan mejor las obligaciones estipuladas en la anterior sección B.

## **Parte III**

# **Principios sobre la protección de los turistas en los servicios turísticos digitales**

### **Introducción**

Reconociendo el importante papel de las plataformas digitales y los servicios en línea en el sector turístico, así como los riesgos derivados del uso de los servicios turísticos digitales por parte de los turistas, la parte III incluye un conjunto de principios que reclaman un entorno más justo, seguro, fiable, fácilmente accesible, transparente y responsable para el turismo en línea, que respete y proteja los derechos humanos, la ética del turismo, las libertades fundamentales y los derechos de los turistas como consumidores y garantice el recurso independiente a la vía judicial.

Están destinados a los servicios turísticos en general, y para las plataformas de turismo en línea en particular (independientemente de dónde estén establecidas y de que sean públicas o privadas) que operan en relación con los servicios turísticos en el mercado digital.

Su propósito es ayudar a los Estados Miembros a abordar los nuevos desafíos que plantea el dinámico crecimiento de los servicios turísticos digitales y fomentar el desarrollo de un entorno justo, seguro, accesible y transparente para el turismo en línea, sin discriminación de ningún tipo, a la vez que se promueven medidas eficaces para afrontar los contenidos ilícitos en línea, incluidos bienes, servicios, información o actividades.

### **Principios**

#### **1. ENTORNO SEGURO PARA EL TURISMO EN LÍNEA**

La necesidad de fomentar el desarrollo de un entorno para el turismo en línea que sea justo, seguro, verificable, fácilmente accesible, transparente, imparcial y no discriminatorio, que respete los derechos humanos, las libertades fundamentales, la ética del turismo y los derechos de los turistas como consumidores y que los proteja frente a los abusos cuando accedan y utilicen plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales, a la vez que garantiza la rendición de cuentas para los operadores y los prestadores de servicios turísticos digitales y promueve medidas efectivas para afrontar los contenidos ilícitos en línea.

#### **2. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN**

La necesidad de garantizar que las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales sean de fácil acceso y uso sencillo y que permitan a los turistas participar en igualdad de condiciones y sin discriminación, tomando en consideración debidamente las necesidades de los turistas vulnerables que pueden estar en desventaja para acceder a dichas plataformas o servicios y pueden encontrar dificultades particulares para utilizarlos.

### 3. TRANSPARENCIA Y JUSTICIA

La necesidad de garantizar que las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales muestren de manera clara, transparente, destacada y comprensible toda la información necesaria para un uso seguro, verificable y responsable de los servicios turísticos digitales (por ejemplo, tarifas aplicables y costes finales de los bienes o servicios, políticas de gestión de reclamaciones) y que los términos y condiciones de dichas plataformas o servicios no sean injustos, engañosos o abusivos para el turista. Si lo solicita, el turista debería poder verificar la exactitud de la información mostrada a través de aplicaciones fijas o móviles. Cuando las plataformas turísticas en línea u otros servicios turísticos digitales muestren publicidad, el turista debería poder identificar de manera clara y sin ambigüedades que la información mostrada es un anuncio, así como la persona física o jurídica en cuyo nombre se muestra el anuncio.

### 4. PROTECCIÓN FRENTE A ABUSOS

La necesidad de garantizar la protección de los turistas frente a prácticas desleales y abusos, teniendo debidamente en cuenta las necesidades específicas de los turistas en situación vulnerable o de desventaja que pudieran estar más expuestos. Los Estados Miembros deberían adoptar todas las medidas necesarias para evitar y combatir los contenidos ilícitos en las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales, entre ellas, sin que sean las únicas, la creación de mecanismos que permitan la trazabilidad de las empresas usuarias o destinatarios del servicio y permitir al turista notificar al operador o al prestador de servicios turísticos digitales la presencia de contenidos específicos que considere ilegales.

### 5. RESPONSABILIDAD

La necesidad de garantizar que los operadores y los prestadores de servicios turísticos digitales no sean tenidos como responsables de la información almacenada en la plataforma de turismo en línea y en otros servicios turísticos digitales a solicitud de la empresa usuaria o el destinatario del servicio, siempre y cuando no tenga un verdadero conocimiento del contenido ilícito o, al saberlo, actúe rápidamente para eliminar o inhabilitar el acceso a dicho contenido ilícito. Esta exención no debería aplicarse cuando la plataforma turística en línea y los demás servicios turísticos digitales han tenido un papel activo en editar, presentar o validar el contenido antes de su publicación o presenta la información de una forma que conduce al turista a creer que dicha información la suministra la propia plataforma o servicio, así como cuando la información se publica sin el consentimiento de las empresas usuarias o el destinatario del servicio.

### 6. PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS

La necesidad de desarrollar y fortalecer sistemas de ciberseguridad y estrategias de gestión de riesgos a escala nacional, regional e internacional, y de garantizar que las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales, así como los operadores y los prestadores de servicios turísticos efectúen evaluaciones periódicas de riesgos y adopten medidas de mitigación razonables, proporcionadas y efectivas, adaptadas a los riesgos sistémicos

específicos detectados, para evitar el almacenamiento y la difusión de contenidos ilícitos a través de sus plataformas o servicios.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS

La necesidad de prohibir el almacenamiento o la difusión de datos fraudulentos, falsos, engañosos o inapropiados y de garantizar el tratamiento lícito, justo y transparente y la protección de los datos personales y la privacidad de los turistas, de conformidad con la legislación sobre protección de datos aplicable. Los términos y condiciones de las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales deberían incluir los derechos del interesado e indicar de manera clara, destacada y comprensible, quién, cómo y con qué fundamento trata los datos personales de los turistas.

## 8. COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN

La necesidad de designar una o más autoridades nacionales competentes responsables de todas las cuestiones relacionadas con los mercados y servicios turísticos digitales y garantizar la cooperación y la coordinación entre el sector público y el privado a escala nacional e internacional para facilitar la comunicación directa entre los prestadores de servicios turísticos digitales, las autoridades nacionales competentes y los turistas, inclusive a través de servicios de respuesta rápida como las líneas directas.

## 9. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y COMPENSACIÓN:

La necesidad de garantizar que los turistas tengan derecho a solicitar la necesaria protección de sus derechos e intereses a través de los sistemas jurídicos pertinentes, entre ellos la vía judicial o los mecanismos extrajudiciales y gratuitos disponibles de resolución de controversias extrajudiciales y gratuitos. Debería informarse a los turistas sobre los organismos de protección de los consumidores competentes y deberían ser r mecanismos de libre acceso para la protección de los derechos de los consumidores que actúan colectivamente los que permitieran la resolución colectiva de las controversias derivadas del uso de las plataformas de turismo en línea y otros servicios turísticos digitales.

## Capítulo 4

# Solución internacional de controversias relativas a viajes y turismo a través de vías alternativas de resolución de controversias:

### Introducción

Observando la ausencia de un marco internacional de cooperación judicial para la solución de controversias relativas a viajes y turismo y las disparidades existentes respecto al acceso a la justicia entre un país y otro, los mecanismos alternativos y en línea de resolución de controversias representan una oportunidad significativa para que los turistas internacionales resuelvan sus controversias de manera justa, eficiente y expeditiva, y, cuando proceda, obtengan una compensación sin costes innecesarios, sin demoras y sin una carga indebida.

Recordando las *Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor*<sup>5</sup>, en particular las directrices 37 a 41 sobre "Solución de controversias y compensación" y 78 sobre "Turismo", la disponibilidad de esos mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias, especialmente los de la resolución directa y amistosa, puede incrementar la confianza de los turistas internacionales, evitar controversias internacionales costosas en tiempo y en dinero, y mitigar el aumento de reclamaciones legales resultante de la crisis del sector turístico en la era posterior a la COVID-19.

El propósito de este capítulo es fomentar el desarrollo y la aplicación de dichos mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias (por ejemplo, la conciliación, la mediación, el defensor del consumidor), así como otros servicios o plataformas para la resolución amistosa de controversias mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, imparciales, justos, transparentes, poco costosos y accesibles y que les permitan solicitar una compensación sin que sea necesaria la presencia física de las partes y sin discriminación por nacionalidad o domicilio. Debería darse prioridad a las negociaciones directas entre turistas y prestadores de servicios turísticos y a la resolución amistosa de conflictos.

Comprende un conjunto de principios y recomendaciones destinadas a los mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias y otros servicios y plataformas para la resolución amistosa de controversias que puedan ayudar a los Estados Miembros a gestionar las controversias internacionales derivadas de las actividades turísticas entre turistas que actúan como consumidores y prestadores de servicios turísticos. Estas recomendaciones no se aplican a las controversias entre empresas o a los contratos comerciales internacionales.

La sección A contiene los principios que sustentan los procedimientos alternativos o en línea de resolución de controversias.

---

<sup>5</sup> Naciones Unidas (2016), *Resolución adoptada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015, 70/186, Protección de los consumidores*, disponible en línea en: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

La sección B contiene un conjunto de recomendaciones para los mecanismos de resolución amistosa o resolución alternativa o en línea de controversias, destinadas a los países, con miras a guiarlos para gestionar los casos relativos a turistas internacionales y a ayudar a las partes en dichos procedimientos, teniendo debidamente en cuenta las barreras lingüísticas existentes y las necesidades específicas de los turista en situación vulnerable o de desventaja que puedan encontrar dificultades específicas para acceder a dichos mecanismos.

La sección C trata específicamente de las situaciones de emergencia, teniendo presente la vulnerabilidad de los turistas en esas circunstancias y el aumento ingente de los litigios que se produce en esas situaciones.

## **A. Principios:**

### **1. IMPARCIALIDAD:**

La necesidad de garantizar que la persona física o jurídica que actúa como facilitador, defensor del consumidor, conciliador, mediador u otro responsable para el procedimiento alternativo o en línea de resolución de controversias (por ejemplo, normas, requisitos preliminares, costes, duración media, información de contacto), si una persona o un órgano colegiado cuenta con los conocimientos especializados precisos, es independiente y no tiene un conflicto de intereses real o percibido con ninguna de las partes, con el fin de garantizar la imparcialidad de sus acciones.

### **2. TRANSPARENCIA:**

La necesidad de garantizar que los turistas internacionales reciban, de manera clara y comprensible, toda la información pertinente y disponible al público sobre el procedimiento y sean informados de la naturaleza jurídica de la decisión, especialmente de la legislación aplicable, y de si dicha decisión es vinculante y con fuerza ejecutoria. Toda solución acordada o decisión adoptada para resolver una controversia entre las partes debería registrarse por escrito o en otro soporte duradero, y estipular de manera clara y completa los términos y los fundamentos que la sustentan.

### **3. EFECTIVIDAD:**

La necesidad de garantizar que el procedimiento sea fácilmente accesible y que se encuentre a disposición de ambas partes (por ejemplo, por medios electrónicos o mediante el uso de formularios normalizados multilingües) independientemente de dónde estén situadas y sin que sea necesaria la representación legal, tomando en consideración debidamente las barreras lingüísticas y las necesidades específicas de los turistas en situación vulnerable o de desventaja. La controversia debería abordarse en el menor plazo posible, en un marco temporal apropiado, proporcionar resultados justos y no debería suponer costes, demoras o cargas que sean desproporcionadas habida cuenta la naturaleza de la controversia y el importe en disputa y que dificulten significativamente el acceso del consumidor a la gestión de reclamaciones. En la medida de lo posible, el procedimiento debería estar libre de gastos para los turistas internacionales.

### **4. JUSTICIA Y CONSENTIMIENTO:**

La necesidad de garantizar que los turistas internacionales tengan derecho a que se les escuche y sean informados de manera clara y completa de sus derechos antes de declararse de acuerdo con una solución sugerida y que, cuando la controversia se remita a una entidad decisoria competente, la decisión definitiva adoptada solo sea vinculante para las partes y con fuerza ejecutoria si estas han sido informadas previamente y la han aceptado de manera explícita. Esta decisión no puede tener como consecuencia que el turista se vea privado de la protección que le concede la legislación aplicable, y en particular las leyes sobre consumo.

#### 5. ACCESO A COMPENSACIÓN:

La necesidad de garantizar que los mecanismos de resolución directa o amistosa de controversias sobre viajes y turismo no perjudiquen al derecho de los turistas internacionales a remitir dichas controversias a otro mecanismo de resolución de controversias o a solicitar una compensación efectiva a sus problemas como consumidores a través del sistema jurídico que sea pertinente y, en particular, los mecanismos judiciales o administrativos pertinentes. Los turistas internacionales deberían ser libres de acceder voluntariamente a mecanismos de resolución de controversias y compensación, así como a mecanismos judiciales o administrativos de compensación, para los consumidores que actúen colectivamente, y a beneficiarse de la resolución positiva de dichos procedimientos.

## B. Recomendaciones

Los Estados Miembros, de conformidad con los principios establecidos en la sección A, deberían tomar todas las medidas necesarias para:

### 1. *Hacer posible la resolución efectiva de controversias y la compensación:*

Fomentar y promover la capacidad de los turistas internacionales de presentar, de manera voluntaria y después de que se haya producido el daño, reclamaciones contra los prestadores de servicios turísticos a través de entidades que ofrezcan procedimientos alternativos o en línea de resolución de controversias justos, imparciales, transparentes, efectivos y accesibles, así como métodos rápidos y poco costosos de compensación y resolución amistosa. Alentar a los prestadores de servicios turísticos a establecer mecanismos voluntarios, incluidos servicios de asesoría y procedimientos informales de reclamación, para proporcionar asistencia e información a los turistas internacionales con el fin de resolver controversias sobre viajes y turismo de manera justa, poco costosa, accesible y extraoficial.

### 2. *Garantizar la opción de participar voluntariamente en procedimientos alternativos o en línea de solución de controversias:*

Garantizar que los turistas internacionales tengan la opción de participar voluntariamente en sistemas alternativos o en línea, públicos o privados, de resolución de controversias, servicios de asesoría o negociación directa, en la medida de lo posible, y a retirarse de dichos procedimientos en cualquier etapa. Dichos mecanismos y procesos alternativos o en línea de resolución de controversias deberían basarse en el consentimiento explícito, específico e informado de las partes.

### 3. *Fomentar el desarrollo de soluciones justas, transparentes y rápidas:*

Garantizar que a los turistas internacionales se les ofrezcan opciones para la resolución justa, amistosa, transparente y rápida de las controversias sobre viajes y turismo y que dichas soluciones sean accesibles y fáciles de usar (por ejemplo, por medios electrónicos o por medios electrónicos o mediante el uso de formularios normalizados multilingües). En la medida de lo posible, los sistemas alternativos o en línea de solución de controversias, públicos o privados, no deberían suponer costes, demoras o cargas indebidas que sean desproporcionadas habida cuenta de la naturaleza de la controversia y el importe en disputa y dificulten significativamente el acceso del consumidor a la gestión de reclamaciones.

4. *Proporcionar información específica a los turistas internacionales como consumidores:*

Garantizar que los turistas internacionales reciban información adecuada de manera puntual sobre la disponibilidad de dichos servicios de asesoría o negociación directa, sistemas de resolución directa y amistosa, mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias y mecanismos judiciales y administrativos, así como toda la información necesaria para elegir de manera informada el tipo de sistema de compensación y resolución de controversias que se va a utilizar.

5. *Fomentar y promover la protección de los derechos humanos, las libertades fundamentales y los derechos de los consumidores:*

Promover mecanismos justos y efectivos para abordar las reclamaciones de los turistas internacionales que protejan los derechos humanos y las libertades fundamentales de los turistas internacionales de manera equitativa, sin distinciones de ningún tipo. Garantizar que los derechos de los consumidores que se otorgan a los turistas internacionales sean considerados y respetados en los procesos de resolución de controversias empleados.

6. *Garantizar la igualdad y la no discriminación de los turistas internacionales :*

Garantizar que los turistas internacionales tengan igual acceso a los sistemas alternativos o en línea de resolución de controversias, los servicios de asesoría o negociación directa, tomando en consideración debidamente las barreras lingüísticas existentes y las necesidades específicas de los turistas en situación vulnerable o de desventaja, sin discriminación por domicilio o nacionalidad ni distinciones de ningún tipo. La protección otorgada a los turistas internacionales debería ser equivalente a la que se otorga en los casos nacionales y no debería exigir, en la medida de lo posible, la presencia física de las partes en las audiencias y las actuaciones.

7. *Promover soluciones consensuales:*

Garantizar que los Estados, las partes y en particular las entidades públicas y privadas de resolución alternativa o en línea de controversias responsables de tramitar las reclamaciones y quejas de los turistas internacionales den siempre prioridad a la negociación directa y a las plataformas y servicios para la resolución amistosa de las controversias sobre viajes y turismo.

8. *Promover el desarrollo de normas especiales para las controversias sobre viajes y turismo:*

Promover políticas de consumidores que sean adecuadas para abordar los retos planteados por el turismo internacional y las situaciones de emergencia que afecten a los turistas internacionales. El empleo de mecanismos alternativos o en línea de solución de controversias no tendrá como consecuencias que el turista se vea privado de la protección que le otorga la legislación aplicable.

9. *Garantizar el cumplimiento de las normas a escala internacional:*

Tomar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las normas de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, en particular con respecto al restablecimiento de la confianza de los turistas como consumidores y ayudar a los turistas internacionales a conseguir la resolución consensual y amistosa de las controversias sobre viajes y turismo.

10. *Fomentar la cooperación y la coordinación internacionales:*

Fomentar la ejecución internacional, la cooperación y el intercambio de información entre los Estados Miembros mediante el desarrollo de redes de ejecución extrajudicial y la designación de una o más autoridades nacionales competentes responsables de la cooperación entre el sector público y el privado y la coordinación entre agencias ejecutoras para evitar prácticas nocivas e impulsar mejoras que ayuden a los turistas internacionales en las controversias sobre viajes y turismo.

### **C. Recomendaciones relativas a situaciones de emergencia**

Los Estados Miembros, de conformidad con los principios y recomendaciones establecidos en el capítulo 2 y, respectivamente, en las secciones A y B de este capítulo, deberían tomar todas las medidas necesarias para:

1. Fomentar el desarrollo y la aplicación de mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias para la solución de controversias internacionales sobre viajes y turismo en relación con situaciones de emergencia mediante la promoción de sistemas de resolución basados en el consentimiento para recibir las reclamaciones. Garantizar que dichos mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias puedan solucionar las controversias individual o colectivamente (cuando se refieran a las mismas circunstancias) para evitar o solucionar conflictos derivados de las reclamaciones de los turistas como consumidores.
2. Garantizar que se elaboren y proporcionen a los turistas internacionales, en situaciones de emergencia, materiales de información y comunicación sobre los mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias existentes a través de los prestadores de servicios turísticos en las principales infraestructuras de transporte y alojamiento y/o a través de las autoridades nacionales competentes. Dichos materiales de información y comunicación deberían estar disponibles en folletos, aplicaciones u otros medios físicos o electrónicos accesibles en cuantas lenguas sea posible.
3. Garantizar que la información respecto a la ayuda o asistencia jurídica durante una situación de emergencia esté también disponible, especialmente a través de las autoridades nacionales competentes, para que los turistas internacionales puedan tener acceso eficaz y rápido a dicha asistencia.
4. Facilitar mecanismos que permitan a los turistas internacionales acceder a los procedimientos alternativos o en línea de resolución de controversias disponibles e iniciar esfuerzos para la resolución de una controversia sobre viajes y turismo ante la entidad responsable en el país receptor durante la situación de emergencia, y participar en línea o por otro medio a distancia en el procedimiento desde el país de origen o desde cualquier otro país de su elección.

5. Facilitar mecanismos que permitan a los turistas internacionales acceder a sistemas de compensación amistosa y resolución alternativa o en línea de controversias a través de los servicios o plataformas disponibles en el país receptor o en el país de origen del turista durante situaciones de emergencia, o por cualquier canal de cooperación internacional entre las autoridades y/o las entidades responsables de ambos países.
  
6. Designar a una o más autoridades nacionales competentes responsables de la promoción y el apoyo a la cooperación y coordinación a escala internacional entre las autoridades administrativas para garantizar un acceso sencillo, eficiente y rápido a los mecanismos alternativos o en línea de resolución de controversias durante situaciones de emergencia y a mecanismos de compensación amistosa.

## Capítulo 5

### Mecanismos de adhesión y aplicación de las recomendaciones del Código Internacional para la Protección de los Turistas

#### A. Adhesión voluntaria al Código

1. Se alienta a los Estados Miembros de la Organización Mundial del Turismo y a los Estados Miembros de las Naciones Unidas a adherirse al presente Código total o parcialmente y a aplicar sus principios y recomendaciones de manera voluntaria.
2. Los Estados que deseen adherirse al Código total o parcialmente informarán al Secretario General de la OMT. No hay requisitos específicos en cuanto a la forma de notificación. La notificación de adhesión cumplirá, no obstante, los siguientes requisitos mínimos:
  - i. Formularse por escrito, ya sea en papel o en formato electrónico.
  - ii. Proceder de una persona con autoridad para comprometer al Estado.
  - iii. Transmitir claramente la intención del Gobierno de adherirse al Código total o parcialmente y de someter sus principios y recomendaciones a la consideración de las autoridades competentes en el plazo de un año a contar desde la notificación de la adhesión.
3. Al adherirse al Código total o parcialmente, los Estados se comprometerán a:
  - i. Someter el Código, en el plazo de un año a contar desde la notificación de la adhesión, a la atención de las autoridades que ostentan las competencias sobre los asuntos que aborda, para la aplicación de sus recomendaciones y principios u otras actuaciones apropiadas.
  - ii. Hacer cuanto puedan por integrar sus principios y recomendaciones en las políticas, leyes y reglamentos pertinentes, y utilizar el Código como punto de referencia para perfeccionar, mejorar o complementar sus leyes y reglamentos nacionales, en la medida en que se considere apropiado con respecto a servicios turísticos específicos.
  - iii. Designar a una o más autoridades nacionales responsables de garantizar la coordinación a nivel nacional con respecto a los asuntos que aborda el Código y de contribuir a la aplicación efectiva de sus recomendaciones.
  - iv. Evaluar los costes y beneficios de la aplicación de las recomendaciones del Código para garantizar que apoye, y no obstaculice, el desarrollo sostenible del turismo o la prestación de servicios turísticos.

- v. Consultar a los agentes del turismo pertinentes quién tiene obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos con respecto a los asuntos que aborda el Código para garantizar que la aplicación de sus recomendaciones no imponga cargas desproporcionadas en relación con servicios turísticos específicos o conduzca a prácticas desleales o distorsionadoras en el sector turístico.
4. Se alienta a todos los agentes del turismo a que observen y promuevan los principios del Código. En particular, se anima a los prestadores de servicios turísticos a comprometerse con el Código y a aplicar sus correspondientes recomendaciones, en la medida de lo posible, integrándolas o haciendo referencia específica a las mismas en los instrumentos contractuales que firmen con turistas.

## **B. Relación con la legislación nacional y los acuerdos internacionales**

1. El Código es un instrumento jurídicamente no vinculante cuyo objeto es servir de guía a los Gobiernos en relación con las políticas, leyes y prácticas regulatorias propuestas a nivel nacional. Además, el Código puede ser una guía práctica para aquellos que, en el sector público o el privado, tienen obligaciones, responsabilidades, deberes y derechos en relación con los asuntos que aborda el Código.
2. La adhesión al Código no creará obligaciones jurídicamente vinculantes para los Estados. Los Estados pueden aplicar sus recomendaciones de manera voluntaria total o parcialmente y de conformidad con las leyes y regulaciones nacionales aplicables, así como la legislación supranacional y los acuerdos internacionales vigentes en los que sean parte.
3. Las recomendaciones del Código no tienen por objeto reemplazar las leyes nacionales aplicables, los reglamentos, la legislación supranacional o los acuerdos internacionales vigentes en los que los Estados sean parte. En caso de contradicción entre las recomendaciones incluidas en el Código y las leyes nacionales aplicables, los reglamentos, la legislación supranacional o los acuerdos internacionales vigentes en los que sean parte, prevalecerán los últimos. En ningún caso podrá entenderse que la aplicación de las recomendaciones del Código afecta a ninguna ley nacional, reglamento, legislación supranacional o acuerdo internacional vigente para los Estados que garantice unas condiciones más favorables que las que otorga el Código.
4. En ausencia de leyes nacionales, reglamentos, legislación supranacional o acuerdos internacionales sobre una cuestión particular que aborde el Código, o cuando estas no estén actualizadas, se puede obtener orientación del presente Código, así como de instrumentos pertinentes que gocen de reconocimiento en el ámbito nacional e internacional.
5. Las modalidades de aplicación de las recomendaciones del Código por parte de aquellos Estados que se adhieran voluntariamente al mismo dependerán de la posición y las capacidades de cada país y pueden tener en cuenta las cualidades particulares, el tamaño, los recursos financieros y las características de los diferentes tipos de prestadores de servicios turísticos, inclusive entre organizadores y prestadores de servicios turísticos independientes para modular las actuaciones requeridas según sus

capacidades organizativas efectivas y evitar la imposición de cargas indebidas que sean desproporcionadas en relación con servicios turísticos específicos.

### **C. Supervisión y presentación de informes**

1. Los Estados que se adhieren total o parcialmente al Código se comprometen a informar al Secretario General de la OMT, un año después de la notificación de adhesión, el estado de aplicación del Código. Dicho informe incluirá el estado de integración de las recomendaciones del Código en la legislación nacional y la práctica regulatoria en su país con respecto a los asuntos que se abordan en el Código y se mostrará en qué medida las recomendaciones del Código, o partes de las mismas, se han hecho efectivas o se propone hacer efectivas, y las modificaciones de estas recomendaciones, o partes de las mismas, que se haya considerado, o pueda considerarse, necesario realizar.
2. A continuación, se solicitará a los Estados que se adhieran al Código, en un marco temporal apropiado, que informen sobre las medidas que hayan adoptado para hacer efectivos capítulos o secciones específicas del Código, o cualquier otro enfoque alternativo que hayan adoptado, según solicite la Secretaría.
3. Los Estados pueden solicitar la asistencia y el asesoramiento de la Organización Mundial del Turismo. La asistencia técnica que puede prestar la OMT incluirá diversos tipos de servicios diseñados para orientar a los Estados y a los prestadores de servicios turísticos respecto a las recomendaciones del Código. El Secretario General de la OMT determinará la contribución que habrán de pagar los Estados para cubrir los gastos necesarios para la provisión de asistencia técnica por parte de la OMT, con sujeción a las normas y los reglamentos de la Organización para la gestión de proyectos a través de contribuciones voluntarias y después de consultar al país que solicita la asistencia técnica.
4. El Secretario General de la OMT informará a la Asamblea General sobre la adhesión y aplicación del Código.
5. Los mecanismos de presentación de informes previstos en este capítulo están destinados a reunir y compilar información pertinente sobre la práctica y la experiencia de los países en la aplicación de las recomendaciones del Código y su efectividad y desarrollar y compartir conocimientos, buenas prácticas y lecciones aprendidas.

### **D. Evaluación e interpretación**

1. Se establecerá un comité técnico subsidiario del Consejo Ejecutivo para ayudar al Secretario General a promover y supervisar la aplicación del Código. Solo los países que se hayan adherido al Código podrán participar en dicho comité como Miembros Efectivos.
2. El comité técnico contará con la asistencia de la Secretaría y de un grupo consultivo de expertos seleccionados por el Secretario General de la OMT en consulta con el país del que sea nacional el experto, prestando la debida

consideración a la distribución geográfica y al equilibrio de género. Los agentes interesados pertinentes, incluidos Estados Miembros de la OMT, países no miembros, Miembros Afiliados, sector privado y organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, también pueden participar en dicho comité en calidad de observadores.

3. El comité técnico se reunirá en sesión ordinaria cada año. Adoptará, en un marco temporal apropiado, el informe general sobre la adhesión y aplicación del Código, que será transmitido por el Secretario General de la OMT a la Asamblea General.
4. El comité técnico asumirá, entre otras, las siguientes funciones:
  - i. Examinar y recomendar posibles enmiendas al Código como documento jurídicamente no vinculante con miras a su aprobación por parte de la Asamblea General.
  - ii. Adoptar buenas prácticas y recomendaciones para la aplicación del Código y tomar cualquier medida que estime necesaria para contribuir en mayor medida a los objetivos del Código.
  - iii. Examinar las dificultades y los problemas que planteen la aplicación y la interpretación del Código, en consulta con el grupo consultivo de expertos.

## **E. Comunicación pública**

1. Al adherirse total o parcialmente al Código, se insta a los Estados a promoverlo y darlo a conocer en la medida de lo posible, en particular difundándolo entre todos los agentes del turismo.
2. El Secretario General de la OMT propondrá las modalidades de adhesión de los Estados al Código, y los prestadores de servicios turísticos pueden publicitar y promover su adhesión y su compromiso con el Código conforme al párrafo 1 de esta sección. Con ese fin, la Secretaría prestará apoyo, en particular facilitando la recopilación y difusión de información relativa a la aplicación del Código, así como a los esfuerzos de cada Estado por promover y aplicar sus recomendaciones y los problemas encontrados al hacerlo.

## Referencias y bibliografía

**Organización Internacional del Trabajo** (1958), artículo 1.1 a), *C111 – Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)*, adoptado en el 42.º periodo de sesiones de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, 25 de junio de 1958, disponible en línea en:

[https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100\\_INSTRUMENT\\_ID,P12100\\_LANG\\_CODE:312256,es:NO](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID,P12100_LANG_CODE:312256,es:NO) [16-12-2021].

**Naciones Unidas** (2016), *Resolución adoptada por la Asamblea General el 22 de diciembre de 2015, 70/186, Protección de los consumidores*, disponible en línea en: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

**Naciones Unidas** (1948), artículo 7, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, adoptada en el tercer periodo de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas, París, 10 de diciembre de 1948, disponible en línea en: [www.un.org](http://www.un.org) [16-12-2021].

**Organización Mundial del Turismo** (1999), *Código Ético Mundial para el Turismo*, adoptado en la decimotercera reunión de la Asamblea General de la OMT, Santiago, 27 de septiembre – 1 de octubre de 1999, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> [16 – 12 – 2021].

**Organización Mundial del Turismo** (2011), Resolución 593(XIX) de 13 de octubre de 2011, *Resoluciones adoptadas por la Asamblea General en su decimonovena reunión*, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/es/archive/event/asamblea-general-decimonovena-reunion> [16-12-2021].

**Organización Mundial del Turismo** (2017), Resolución 686(XXII) de 11 de septiembre de 2017, *Resoluciones adoptadas por la Asamblea General en su vigésima segunda reunión*, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-twenty-second-session-0> [16 - 12 - 2021].

**Organización Mundial del Turismo** (2019), *Convención Marco de la OMT sobre Ética del Turismo*, adoptada en la vigésima tercera reunión de la Asamblea General de la OMT, San Petersburgo, 9–13 de septiembre de 2019, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/ethics-convention> [16 - 12 - 2021].

**Organización Mundial del Turismo** (2020), *Recomendaciones para la asistencia a los turistas internacionales en situaciones de emergencia*, disponible en línea en: <https://www.unwto.org/recommendations-for-the-assistance-to-international-tourists-in-emergency-situations> [16 - 12 -2021].

### Lecturas recomendadas:

**White Paper: Safety and Security in the Tourism Sector:**  
**World Tourism Organization, Agence de développement de l'Union africaine (AUDA–NEPAD) and Union économique et monétaire ouest africaine (UEMOA)** (2021), *Livre blanc : Sécurité et sûreté dans le secteur du tourisme*.

*Volume 1 : Des liens étroits entre tourisme, sécurité, sûreté et développement*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423118>

Volume 2 : *Recueil de fiches techniques – risques de fiches techniques – initiatives*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423132>

Volume 3 : *Études de cas et témoignages*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423156>.

**Organización Mundial del Turismo** (2014) *15 Years of the UNWTO World Tourism Network on Child Protection: A Compilation of Good Practices*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284415588>.

**Organización Mundial del Turismo** (2011), *Herramientas de comunicación de crisis en el ámbito del turismo*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284414192>.

**Organización Mundial del Turismo** (2001), 'Joint Statement by the International Air Transport Association (IATA) and the World Tourism Organization (WTO) on : the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism', *UNWTO Declarations*, volumen 11, número 4, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2001.11.04>.

**Organización Mundial del Turismo** (1996), *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284401529>.

**Organización Mundial del Turismo** (1995), 'Saint-Vincent Declaration for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Tourism', *UNWTO Declarations*, volumen 5, número 3, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1995.05.03>.

**Organización Mundial del Turismo** (1992), *Manual of Quality, Hygiene and Food Safety in the Tourism Sector*, UNWTO, Madrid, DOI: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284400379>.