

Исполнительный совет

Девяносто четвертая сессия
Кампече, Мексика, 23-25 октября 2012 года
Пункт 3 I) е) предварительной повестки дня

CE/94/3 I) е)
Мадрид, 24 августа 2012 года
Язык оригинала: английский

Доклад Генерального секретаря

Часть I: Нынешнее положение и проводимая деятельность

е) Защита туристов/потребителей и организаторов путешествий

I. Введение

1. Как и в предыдущих докладах на эту тему, представленных на 90-ю, 93-ю сессии Исполнительного совета и на 19-ю сессию Генеральной ассамблеи, в настоящем докладе упоминается о недостаточности существующих обязательных правил на глобальном уровне, регулирующих права и обязанности туристов/потребителей и туристических предприятий. Далее в нем упоминается соответствующее решение с просьбой к Генеральному секретарю ЮНВТО создать специальную рабочую группу, "чтобы определить сферу действия и уровень предложенного юридического документа".

2. На своей 93-й сессии Исполнительный совет поручил Генеральному секретарю и рабочей группе представить на его следующей сессии предварительные результаты, достигнутые рабочей группой. В настоящем докладе подытоживается деятельность рабочей группы по разработке текста проекта международной конвенции, и важное внимание уделяется основным элементам проекта текста, который будет представлен на 95-ю сессию Исполнительного совета в 2013 г.

II. Деятельность, направленная на принятие международной конвенции по защите туристов и поставщиков туристических услуг

3. Главная цель "рабочей группы ЮНВТО по защите туристов/потребителей и организаторов путешествий" состоит в том, чтобы разработать проект международной конвенции, отражающий основные элементы сферы действия, идентифицированные группой. Рабочая группа состоит из официальных экспертов-делегатов государств-членов из каждого региона, представителей частного сектора туризма, таких как Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA), Международная организация по профессиональному обучению в области туризма (AMFORT), Международная ассоциация гостиниц и ресторанов (IH&RA), Объединенная ассоциация федераций туристических агентств (UFTAA), Всемирный альянс



ассоциаций туристических агентств (WTAAA), Европейская ассоциация турагентств и туроператоров (ECTAA), Европейская ассоциация гарантийных фондов путешествий и туризма (EGFATT), Торговая ассоциация гостиниц, ресторанов и кафе ЕС (HOTREC), Всемирный совет по путешествиям и туризму (BCPT), FIA, международные организации, такие как ИКАО, и представители Европейской Комиссии.

4. Группа провела уже четыре заседания. Во время ее первого заседания в апреле 2011 года было достигнуто согласие а) о необходимости разработать юридический документ, который может обеспечить как руководящие принципы, так и обязательные нормы и б) по элементам его сферы действия. При определении сферы действия рабочая группа договорилась рассмотреть следующие ключевые вопросы, перечисленные в порядке их приоритетности:

- i) Оказание помощи потребителям и обеспечение их возвращения на родину, особенно при возникновении форс – мажорных обстоятельств;
- ii) Предоставление точной и своевременной информации туристам, в том числе в отношении урегулирования ситуаций, возникающих в случае банкротства организаторов путешествий; и
- iii) Уделение внимания вопросу размещения.

5. На своей 90-й сессии Исполнительный совет согласился с предложенным подходом и поручил Генеральному секретарю продвигать проект в направлении создания международной конвенции. Во время второго заседания, проведенного в сентябре 2011 года, рабочая группа начала подробное обсуждение элементов сферы действия, чтобы подготовить проект первой версии конвенции к предстоящему заседанию. На своей 19-й сессии Генеральная ассамблея вновь подтвердила данную инициативу и приняла к сведению предварительную проведенную работу по подготовке международной конвенции.

6. Третье заседание рабочей группы состоялось в феврале 2012 г. по случаю проведения Международной туристической выставки в Милане (BIT). Участники обсудили первый проект текста, разработанный в соответствии с решениями второго заседания по вопросу 1 элемента сферы действия, и начали подробное обсуждение вопроса 2, касающегося обязательств по представлению информации.

7. 9 марта 2012 г. на международной туристической выставке ITB была организована *“Сессия ЮНВТО по защите туристов/потребителей – вопросы, касающиеся размещения”*. Это мероприятие предоставило уникальную возможность представителям правительств, частного сектора размещения и неправительственных организаций обсудить элементы размещения сферы действия будущей международной конвенции, включая права и обязанности поставщиков услуг размещения, а также требования в отношении предоставления туристам надлежащей информации об объектах и условиях размещения.

8. Во время своего четвертого заседания, проведенного в июне 2012 г. в Мадриде, рабочая группа продолжала подробное обсуждение второго проекта текста конвенции. По просьбе рабочей группы, положения, касающиеся обязательства по представлению информации, ответственности организаторов путешествий и обязательства по оказанию помощи государствами-участниками в форс-мажорных ситуациях, должны быть пересмотрены к ее следующему заседанию. С согласия соответствующих организаций, участников туристского процесса, положения, касающиеся размещения, будут главным образом ориентированы на

обязательства по предоставлению информации в соответствии с существующими региональными и глобальными регулятивными рамками.

9. Кроме проекта конвенции, Секретариат ЮНВТО разработал следующие имеющие к ней отношение рабочие документы, которые были обсуждены во время заседаний рабочей группы:

- a) Рабочий документ по оказанию помощи и возвращению на родину туристов/потребителей в форс-мажорных ситуациях
- b) Обследование с помощью вопросника по защите туристов/потребителей
- c) Рабочий документ по обязательствам в отношении представления информации
- d) Предварительные результаты обследования по защите туристов/потребителей
- e) Рабочий документ по градации элементов информации
- f) Рабочий документ по вопросам, касающимся размещения
- g) Рабочий документ по оценке обязательств по оказанию помощи и ответственности в форс-мажорных ситуациях

10. Рабочая группа снова проведет заседание по случаю Международной туристической ярмарки WTM в Лондоне (7 ноября 2012 г.).

III. Содержательные элементы проекта конвенции

11. В общей части проекта конвенции по защите туристов и поставщиков туристических услуг вводятся общие принципы, элементы сферы действия, основные определения (такие как турист, поставщик туристических услуг) и необходимые положения, связанные с международным правом (правила внесения поправок, вступление в силу, оговорки, подписание, правила ратификации, депонирование и т.д.). Следуя юридической структуре существующих конвенций ИКАО, в приложения к конвенции будут включены стандарты, как обязательные нормы, и рекомендуемые методы, как необязательные нормы. ЮНВТО вновь подтверждает свое намерение не посягать на сферу компетенции существующих юридических структур ни на глобальном, ни региональном уровнях. ИКАО и ИАТА выразили готовность тесно сотрудничать с ЮНВТО по вопросам воздушного транспорта.

12. В приложении I к проекту конвенции предусмотрены обязательства государств-участников по оказанию помощи в форс-мажорных ситуациях, четко отличающиеся от обязательств частного сектора (Приложение II). В нем вводятся определения форс-мажора, принимающей страны и страны происхождения. В нем устанавливается обязательство по сотрудничеству между принимающей страной и страной происхождения туриста в форс-мажорных ситуациях и идентифицируются основные важные элементы помощи, требуемые в таких случаях. Кроме того, в него включены определенные положения по предоставлению имеющейся информации о соответствующих национальных органах, которым поручено заниматься такими случаями; по облегчению въезда персонала; по созданию профессиональных групп управления в кризисных ситуациях и служб по оказанию помощи в аэропортах, в качестве лучших примеров передового опыта, которым должны следовать государства-участники.

13. В приложении II подробно идет речь об аспектах, связанных с комплексными турами. Оно включает форс-мажорные ситуации, когда туристы нуждаются в опеке и помощи, но поставщик туристических услуг не несет за это ответственность (обязательство по оказанию помощи). В

соответствии с существующими нормативными положениями в приложение включены правила минимальной ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих обязательств. Отдельная глава посвящена вопросу о том, какой минимальный объем информации должен предоставляться туристам до заключения контракта на комплексный тур, а также какой минимальный набор элементов должен включаться в контракт. Наконец, на случай банкротства поставщика туристических услуг устанавливаются минимальные правила защиты туристов (финансовая безопасность).

14. С согласия соответствующих организаций участников туристского процесса Приложение III, в котором содержатся положения, касающиеся размещения, ориентировано главным образом на обязательства по предоставлению информации в соответствии с существующими региональными и глобальными регулятивными рамками.

15. В соответствии с решением Исполнительного совета, принятым на его последней сессии, первый проект текста международной конвенции должен быть представлен на 95-ю сессию в 2013 году.

IV. Другие вопросы

16. Во время своего второго заседания (28 сентября 2012 г., Мадрид, Испания) рабочая группа согласилась с предложением Секретариата ЮНВТО провести обследование с помощью вопросника по защите туристов/потребителей. Главные цели этого обследования состоят в том, чтобы собрать обновленную информацию о существующих мерах и практике в области защиты туристов среди государств-членов, а также о национальном законодательстве разных стран, посвященных этому вопросу. Первые результаты опроса уже были представлены рабочей группе в октябре прошлого года. В соответствии с решением Исполнительного совета ЮНВТО Секретариат ЮНВТО намерен создать на основе результатов опроса и распространить международное практическое руководство для туристов и поставщиков туристических услуг, содержащее наиболее соответствующую информацию для обеспечения их защиты.

17. Всемирный комитет по этике туризма как орган, ответственный за продвижение и контроль претворения в жизнь принципов Глобального этического кодекса туризма ЮНВТО, во время своего одиннадцатого заседания (Рим, Италия, 12-13 июля) вновь выразил свою поддержку проводимой ЮНВТО подготовке международного юридического документа по защите туристов/потребителей и туристических предприятий.

18. ЮНВТО продолжает сотрудничать с ИКАО и другими международными организациями (например, Европейский союз), во избежание несоответствий и возможного дублирования усилий, а также в целях сведения к минимуму противоречий между соответствующими нормами и положениями. В этой связи, ЮНВТО была представлена на последней встрече государств-членов и конференции участников туристского процесса в июне 2012 года по пересмотру Директивы о комплексных турах, которая была организована европейской Комиссией и направлена на обсуждение определенных ключевых вопросов, касающихся предстоящего предложения по пересмотренной Директиве. Пункт о защите потребителей будет включен в повестку дня шестой Всемирной авиатранспортной конференции ИКАО в марте 2013 г., где будет присутствовать ЮНВТО, чтобы представить последнюю информацию о проводимой в этой области деятельности и обсудить ключевые вопросы, представляющие общий интерес.

V. Меры, которые надлежит принять Исполнительному совету

19. Исполнительному совету предлагается:
 - a) Принять к сведению настоящий доклад;
 - b) Подтвердить выдвинутую им на его 93-й сессии просьбу представить первый проект текста международной конвенции по защите туристов и поставщиков туристических услуг на 95-ю сессию в 2013 году.