



Recommandation du Conseil  
concernant l'information et la  
protection des touristes dans  
le domaine des voyages à  
forfait aériens

**Instruments  
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

**Merci de citer cet ouvrage comme suit :**

OCDE, *Recommandation du Conseil concernant l'information et la protection des touristes dans le domaine des voyages à forfait aériens*, OECD/LEGAL/0182

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

© OCDE 2018

---

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "*Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>*"

---

## **Date(s)**

Adopté(e) le 30/10/1979

Abrogé(e) le 12/07/2017

## **LE CONSEIL,**

**VU** l'article 5 b) de la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développement économiques, en date du 14 décembre 1960 ;

**VU** le Rapport du Comité de la politique à l'égard des consommateurs et du Comité du tourisme, en date du 5 juin 1979, concernant l'information et la protection du touriste en tant que consommateur dans le domaine des voyages à forfait aériens [CCP(79)4/TOU(79)3] ;

**CONSIDÉRANT** l'importance grandissante dans les pays Membres des voyages à forfait aériens dans les voyages touristiques nationaux et internationaux ;

**CONSIDÉRANT** qu'il est de plus en plus nécessaire que les touristes soient informés et protégés de façon adéquate en matière de voyages à forfait aériens ;

**RECONNAISSANT** que l'adoption par les pays Membres de normes améliorées dans leur droit national ou dans des codes volontaires concernant les voyages à forfait aériens permettrait aux touristes d'être informés et protégés plus efficacement ;

**Sur la proposition du Comité de la politique à l'égard des consommateurs et du Comité du tourisme ;**

**RECOMMANDE** que les pays Membres qui ne l'ont pas déjà fait examinent la possibilité d'adopter des mesures destinées à améliorer l'information et la protection des touristes en matière de voyages à forfait aériens par voie de dispositions législatives ou réglementaires ou d'accords volontaires élaborés en coopération avec l'industrie des voyages, conformément aux principes directeurs figurant dans l'Annexe à la présente Recommandation dont elle fait partie intégrante.

## ANNEXE

### PRINCIPES DIRECTEURS CONCERNANT L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES TOURISTES DANS LE DOMAINE DES VOYAGES À FORFAIT AÉRIENS

#### A. Information concernant les voyages à forfait aériens

##### ***Normes volontaires relatives aux renseignements fournis dans la publicité et la promotion***

1. Dans la plupart des pays Membres, des lois d'application générale interdisent la publicité mensongère et les pratiques commerciales déloyales, et cela vaut aussi pour la promotion des voyages à forfait aériens. Toutefois, des normes volontaires adaptées aux situations particulières qui se rencontrent dans les voyages à forfait aériens peuvent dans un grand nombre de cas permettre de traiter efficacement les problèmes des touristes dans ce domaine. On a constaté que, en complément de la législation, l'application de codes volontaires de déontologie en matière de publicité des voyages diminuait notablement les problèmes de mauvaise information et améliorait la qualité des renseignements sur lesquels les touristes peuvent fonder leurs décisions. Les agences et les organisateurs de voyages devraient donc adopter des normes volontaires pour prévenir les difficultés des touristes en garantissant l'exactitude et la précision des renseignements donnés dans la publicité et dans les autres activités de promotion sur les voyages à forfait aériens qu'ils offrent. Lorsque ces normes volontaires n'existent pas, ou qu'elles ne sont pas jugées satisfaisantes, les pays Membres devraient prendre des mesures concrètes visant à établir des normes en matière de commercialisation des voyages à forfait aériens.

##### ***Normes minimales des renseignements fournis dans les brochures de vente***

2. Les brochures devraient contenir des renseignements clairs, complets et exacts permettant aux touristes de juger les concurrents en toute connaissance de cause. Elles devraient notamment comprendre :

- a) l'identité juridique de l'organisateur de voyages responsable de la publication de la brochure de vente et de la fourniture des éléments du voyage offert ;
- b) le moyen de transport, y compris, si possible, le nom du transporteur, le type d'avion et de vol (affrété ou régulier) ;
- c) la destination et, s'il y a lieu, l'itinéraire ;
- d) la date, l'heure et l'aéroport de départ et de retour ;
- e) la nature de l'hébergement et des services offerts ;
- f) tous services supplémentaires ou dispositions spéciales offerts ;
- g) le prix total, avec l'indication claire des services fournis, de la période pendant laquelle le prix est applicable et des conditions dans lesquelles ce prix peut être modifié ;
- h) les frais d'annulation par le touriste ;
- i) la méthode à utiliser pour la réservation et les clauses du contrat en application desquelles la réservation doit être effectuée.

##### ***Renseignements sur l'hébergement***

3. Les organisateurs de voyages devraient s'assurer que le touriste peut obtenir sur demande des renseignements précis concernant l'hébergement, par exemple :

- a) l'année de construction de l'hôtel ou de la dernière rénovation importante ;
- b) le nombre d'étages et l'existence éventuelle d'un ascenseur ;

- c) le nombre de lits ou de chambres ;
- d) les installations sanitaires ;
- e) la tension (voltage) du secteur et le système de chauffage ;
- f) l'emplacement et l'environnement de l'hôtel (par exemple, proximité de sources potentielles de nuisances) ;
- g) les distances entre l'hôtel et les points caractéristiques (par exemple, distance de la plage) ;
- h) des photographies, croquis ou illustrations représentant les chambres ou l'emplacement.

4. Il faudrait, autant que possible, tenir à la disposition des touristes d'autres renseignements utiles, par exemple la catégorie de l'hôtel lorsqu'il existe un système de classement.

### ***Autres renseignements***

5. Les touristes devraient disposer de tous les renseignements nécessaires pour se conformer à la réglementation nationale ou internationale, notamment en ce qui concerne les visas, le contrôle des changes, les vaccinations et autres prescriptions de santé.

6. Les touristes devraient être informés s'ils peuvent souscrire à une assurance individuelle couvrant la maladie, l'accident, les bagages et l'annulation pour cause de maladie du participant. Les détails correspondants devraient figurer dans les renseignements fournis par l'organisateur et par l'agent de voyages. Les touristes devraient être encouragés à contracter une assurance appropriée sans pour autant que cela réduise les responsabilités des autres parties contractantes. Les touristes devraient avoir la possibilité de s'assurer contre les retards provoqués par des causes échappant au contrôle de l'organisateur de voyages, par exemple, les grèves.

## **B. Droits contractuels du touriste participant à un voyage à forfait aérien**

### ***Contrats de voyage***

7. Les contrats de voyages à forfait aériens devraient se conformer aux principes de base ci-après :

- a) tous les contrats devraient être écrits ;
- b) tous les contrats devraient reproduire la totalité des renseignements détaillés que les brochures de vente devraient contenir ou se référer à une brochure de vente nettement identifiée qui soit conforme aux normes minimales des renseignements à fournir ;
- c) tous les acomptes payés par le touriste devraient être constatés par un reçu de l'organisateur ou de l'agent de voyages et comporter une référence claire aux termes convenus du contrat ;
- d) tous les contrats devraient donner les détails complets sur les adresses des organismes et les procédures permettant au touriste d'obtenir réparation au cas où le contrat ne serait pas exécuté de façon satisfaisante ;
- e) aucun contrat ne devrait contenir de clauses tendant à limiter indûment la responsabilité des personnes chargées de son exécution.

8. Les pays Membres devraient, lorsque c'est possible, encourager les associations professionnelles nationales de voyages à préparer des formulaires types de contrat en consultation avec les représentants des consommateurs et les services officiels. Ces contrats types devraient inclure les principes énoncés au paragraphe 7 et être mis à la disposition des organisateurs de voyages et des agents de voyages pour qu'ils les utilisent.

### **Modifications des prix**

9. Les touristes devraient être avisés dès qu'il devient nécessaire d'apporter des modifications notables au prix du voyage à forfait. Les agents de voyages et les touristes qui ont fait des réservations devraient être avertis sans retard des modifications et les principes suivants devraient être respectés :

- a) l'organisateur ou l'agent de voyages ne devrait compter aucun supplément au touriste après conclusion du contrat, sauf s'il peut prouver que l'augmentation était inévitable et qu'elle a été provoquée par des circonstances assimilables à un cas de force majeure ;
- b) l'organisateur ou l'agent de voyages ne devraient pas avoir le droit de faire supporter une majoration quelconque au touriste, quelle qu'en soit la raison, moins de 20 jours avant la date de début du voyage ;
- c) en cas d'augmentation de prix intervenant avant la période indiquée sous le point b) ci-dessus et due à des circonstances assimilables à un cas de force majeure, le touriste devrait avoir le droit d'annuler son voyage et d'être remboursé de tous ses versements, sous déduction de frais raisonnables.

### **Annulation du voyage ou modification importante des services par l'organisateur ou l'agent de voyages**

10. En cas d'annulation du voyage ou de modification importante des services (par exemple, changement de destination) non clairement ou spécifiquement prévue par le contrat et effectuée avant le début du voyage, l'organisateur ou l'agent de voyages devrait offrir au touriste le choix entre :

- a) un autre voyage de niveau comparable, s'il en existe ; ou
- b) le remboursement de tous les versements effectués,
  - sous déduction de frais raisonnables, en cas de force majeure,
  - plus une compensation raisonnable pour les ennuis causés, dans tous les autres cas.

11. En cas de modification importante après le début du voyage à forfait aérien, l'organisateur devrait faire en sorte que :

- a) les installations et services offerts ultérieurement soient de niveau égal ou supérieur ; ou
- b) le touriste soit convenablement remboursé,
  - sous déduction de frais raisonnables, en cas de force majeure,
  - plus une compensation raisonnable pour les ennuis causés, dans tous les autres cas.

12. D'importantes modifications du voyage peuvent également découler de réservations excédentaires de chambres d'hôtel ou de places d'avion. Il faudrait à tout prix s'efforcer d'éviter ces réservations excédentaires, qui retardent les touristes ou bouleversent leur programme. Les pays Membres, en coopération avec la profession et les représentants des consommateurs, devraient étudier soigneusement les possibilités d'indemniser d'une manière convenable les touristes subissant des désagréments du fait de réservations excédentaires d'hôtel ou d'avion.

### **Modifications mineures des services offerts**

13. Dans le cas de modifications mineures des services, l'organisateur du voyage devrait offrir, soit des services de remplacement de qualité égale ou supérieure, soit un remboursement approprié, soit enfin une réduction du prix total du forfait.

### **C. Responsabilité, règlement des plaintes et possibilités de recours**

14. Une bonne partie des problèmes qui se posent aux touristes après le voyage serait résolue en déterminant clairement les responsabilités respectives de l'agent de voyages et de l'organisateur de voyages. Les pays Membres devraient examiner l'opportunité de prendre des dispositions spécifiques visant à rendre l'organisateur de voyages à forfait aériens responsable comme tel de l'exécution correcte du contrat.

15. Les pays Membres devraient s'assurer qu'une procédure soit mise en place par les agents de voyages et les organisateurs de voyages pour recevoir et régler les plaintes.

16. Bien des problèmes qui se posent aux touristes en matière de voyages à forfait aériens, en particulier dans les pays étrangers, sont aggravés par l'isolement ou par l'éloignement des sources habituelles de conseil ou de recours. En conséquence, l'organisateur de voyages devrait indiquer, si possible, le nom d'une personne du pays visité à qui les touristes pourraient s'adresser lorsqu'ils sont mécontents ou ont besoin de conseils.

17. Sans préjudice du droit des touristes à engager une action en justice, des dispositions administratives devraient assurer aux touristes, dont la plainte ne peut être réglée par la procédure mentionnée au paragraphe 15, la possibilité de s'adresser, pour disposer d'un médiateur ou obtenir réparation rapidement, à un organe de recours indépendant ou à un organisme similaire. A cet égard, il serait utile de disposer de formulaires de réclamation normalisés.

### **D. Réglementation de la profession d'organisateur et d'agent de voyages à forfait aériens**

18. En vue d'éviter les problèmes que posent aux touristes la déconfiture des organisateurs ou des agents de voyages à forfait aériens, il est nécessaire de fixer des normes professionnelles élevées, notamment en ce qui concerne la probité commerciale, la solvabilité et l'éthique professionnelle. Les pays Membres devraient envisager d'adopter, lorsque c'est nécessaire, des mesures réglementaires ou autres pour s'assurer du respect de ces normes.

19. L'industrie des voyages devrait faire en sorte qu'en cas de déconfiture financière d'une entreprise de voyage, des fonds nécessaires soient disponibles au moyen de cautions, de fonds de réserve ou d'autres systèmes pour minimiser les pertes subies par les touristes. Il conviendrait d'envisager des mécanismes de compensation de caractère public dans les cas où l'industrie des voyages ne prendrait pas les mesures appropriées.



## Adhérents\*

### Membres de l'OCDE

Allemagne  
Australie  
Autriche  
Belgique  
Canada  
Chili  
Corée  
Danemark  
Espagne  
Estonie  
États-Unis  
Finlande  
France  
Grèce  
Hongrie  
Irlande  
Islande  
Israël  
Italie  
Japon  
Lettonie  
Luxembourg  
Mexique  
Norvège  
Nouvelle-Zélande  
Pays-Bas  
Pologne  
Portugal  
République slovaque  
République tchèque  
Royaume-Uni  
Slovénie  
Suède  
Suisse  
Turquie

### Non-Membres

---

\*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

## À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

## Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).