CZU: 347.75/.76:338.48 **https://doi.org/10.59295/rpijn2025.79**

UNELE ASPECTE ALE RAPORTURILOR CONTRACTUALE ÎN CONTRACTUL PRIVIND PACHETUL TURISTIC

CHIBAC Natalia,
Universitatea de Stat din Moldova,
doctor în drept, lector universitar,
Departamentul Drept Privat al Facultății de Drept
ORCID ID: 0000-0003-3934-0777

SUMMARY

This article examines some contractual relationships regarding the provision of services in the package travel contract. The issue raised in this article is related to those relations that arise between the parties until the conclusion of the contract, the conclusion and execution of obligations.

Also, the need was analyzed regarding the informational obligations of the parties both until the conclusion of the contract, but also during the execution of the obligations by the organizer**.**

***Keywords*:** tourist package, organizer, tourist, information, information obligation.

Cum prevede Codul civil al Republicii Moldova[1] în art.1592 prin contract privind pachetul de servicii de călătorie un profesionist (organizator) se obligă să ofere celeilalte părți (călător) un pachet de servicii de călătorie, iar călătorul se obligă să plătească organizatorului prețul convenit al pachetului.

O asemănătoare prevede este prevăzută de art. 3 al Legii nr.352 din 2006[2] unde se stipulează că, *contract de servicii turistice este un* acord de voință prin care o parte (turoperator, agenție de turism) se obligă să acorde celeilalte părți (turist) serviciile stipulate, iar aceasta din urmă se obligă să achite costul lor.

Cu toată că în aceste două noțiuni sunt divergențe în terminologie și nu ne vom axa pe acest moment, deoarece problema pusă în acest articol este legată de acele raporturi care apar dintre părți până la încheierea contractului, la încheiere și executarea obligațiilor.

După cum s-a menționat *supra,* între părți: organizator și turist trebuie să fie încheiat un acord în formă scrisă. O problemă în această situație se isca când nici turistul, nici organizatorul nu prezentă informațiile necesare. Actualmente, după modernizarea Codului civil, a fost introdusă și cerința cu privire la furnizarea de către organizator călătorului informațiile standard prin intermediul formularului prevăzut în

partea A sau B din anexa nr. 8 la Legea nr. 1125/2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova, ceea ce poare ușura, în caz de litigiu soluționarea problemei.

Tipul contractului încheiat, sfera drepturilor și obligațiilor părților depind de calitatea în care acționează organizatorul (turoperatorul, agenția de turism după Legea nr.352/2006).

În domeniul turismului, serviciile pot fi furnizate prin:

1) *turoperator* (denumit, de asemenea, *organizator*) – persoană fizică sau juridică care organizează pachete de servicii turistice și le vinde sau le oferă spre vânzare direct sau prin intermediul unei agenții de turism;

2) *agenție de turism* (denumită, de asemenea, detailist) – persoană fizică sau juridică care vinde sau oferă spre vânzare servicii turistice proprii sau contractate de la alți furnizori, precum și pachete de servicii turistice stabilite de turoperator (art.3 al Legii nr. 352/2006).

Majoritatea acestor persoane juridice se numesc „agenții", indiferent de tipul de activitate pe care o desfășoară (agenții de turism sau turoperatori). Există multe variante aici, de exemplu, o entitate juridică poate acționa ca organizator al unui tur (operator de turism) și, în același timp, ca intermediar pentru alte tururi. În practică, pot există cazuri în care o entitate juridică se poziționează ca un turoperator responsabil, dar de fapt este o agenție insolvabilă (de exemplu, nu are suficiente fonduri în contul său bancar). Și atunci când clientul încheie un contract cu această persoană și nu studiază informația prezentată poate să nu observe că nu se menționează că persoana respectivă este un operator de turism.

Problema cu privire la modul de executare conform prevederilor contractului por fi depistate când turistul, care a încheiat un contract cu o astfel de companie, pleacă într-o călătorie și sunt încălcate toate sau o parte din condiții, iar atunci când turistul fraudat prezintă cereri către companie pentru restituirea sumelor băneşti achitate acesteia pentru executarea contractului, compania, invocând aceasta, că „fondurile de care dispune nu sunt suficiente pentru a satisface cerințele clienților", transferă vina pentru îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor către operatorul de turism. Și nu are obligații contractuale față de turiști.

Prin urmare, în cazul în care alegerea clientului a căzut în sarcina unei „companii agent", este necesar turistul ar fi bine să cunoască, ce relații contractuale

există între companie și operatorul de turism, sau dacă compania are doar o înțelegere verbală cu operatorul de turism, nesuportată de documente. O altă situație este în cazul când turistul se duce la prima companie găsită sau la cea cu o publicitate mare și pot apărea unele situații problematice. În acest caz ar fi de dorit ca turistul să se întrebe: de cât timp operează compania și operatorul de turism pe piața furnizării de servicii turistice, cine și în ce măsură este răspunzător conform contractului pentru încălcarea obligațiilor care le revin.

După cum este stabilit, în contract participă, de obicei, două părți. Turistul este și consumator, care dorește să achiziționeze un pachet turistic. Un consumator nu este doar un cetățean care comandă, cumpără sau folosește bunuri și servicii exclusiv pentru nevoi personale casnice, ci și un cetățean care intenționează să cumpere sau să comande bunuri sau servicii. Prin urmare, cerința consumatorului este de a-l familiariza cu întregul pachet de documente întocmit de agenția de turism înainte de încheierea unui contract de prestare de servicii turistice este legală.

Cerințele generale pentru un pachet turistic sau serviciile care pot fi prestate, sunt prevăzute în Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor[3]. Potrivit art. 1 al Legii numite *serviciu inofensiv (sigur)* reprezintă serviciu care nu prezintă risc pentru viața, sănătatea, ereditatea și bunurile consumatorilor sau mediul înconjurător. Deci, consumatorul are dreptul de a se asigura că serviciul este sigur pentru viața și sănătatea sa și a familiei sau celor apropiați, și nu aduce prejudicii proprietății sale.

În acest context, conținutul serviciilor turistice trebuie să asigure nivelul necesar de siguranță pentru viața și sănătatea cetățenilor, ținând cont de eventuala apariție a situațiilor de urgență (epidemii, inundații, accidente etc.). Există o clasificare a factorilor de risc în turism: risc de accidentare; expunerea la mediu; pericol de incendiu; stres psihofiziologic; efecte biologice; poluare crescută cu praf și gaz etc.

De exemplu, cetățeanul procură, mai cu seamă cei din Republica Moldova în perioada vacanțelor de iarnă, un pachet la munte. În acest caz, riscul de vătămare accidentală este foarte mare, nu numai din cauza comportamentului nepăsător al turiștilor, ci și din cauza diverselor fenomene naturale din zonă (curgeri de noroi, avalanșe, căderi de pietre, electricitate atmosferică, fulgere etc.), de asemenea și nerespectarea regulilor de funcționare a echipamentului utilizat. În această ordine de idei, organizatorul este obligata să informeze turistul despre eventualele riscuri și

masuri de prevenire a acestora. Turistul ar trebui să fie informat despre cum să evite posibilele răni și ce măsuri de urgență trebuie luate în caz de vătămare. Cel mai bine este ca astfel de informații să fie înregistrate separat, iar turistul, la încheierea contractului, face cunoștință cu informația necesară și semnează.

Conform prevederilor art.1597, alin.(3) pct.2 (a) CC RM organizatorul este răspunzător pentru prestarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract și pachetul nu trebuie să fie viciat.

În ceea ce privește reducerea riscului de vătămare a turiștilor, organizatorul trebuie să asigure și respectarea cerințelor documentelor de reglementare relevante pentru starea tehnică a vehiculelor utilizate pentru transportul turiștilor. Transportul turiștilor în timpul excursiilor, drumețiilor și călătoriilor se efectuează în baza contractelor încheiate de organizator cu transportatorul, în conformitatea cu prevederile Codului civil și alte acte normative, pe anumite tipuri de transport. Dar cum arată practica, în ultimii ani, turiștii care achiziționează pachete cu autocarul au devenit mai predispuși să meargă în instanță. Principalele reclamații sunt legate de starea tehnică a autocarului, când pe tot parcursul călătoriei este reparat de mai multe ori, aerul condiționat nu funcționează etc.; datele și locurile vizitelor stabilite de agenția de turism nu sunt respectate din cauza faptului că, traseul de călătorie nu este suficient pregătit de către organizator și conducătorul auto trebuie adesea să depășească limita de viteză pentru a respecta termenele.

Dar probleme pot apărea nu numai pentru turiști (a fost pierdut sau redus timpul pentru excursie, timpul de odihnă etc.), ci și pentru compania de transport: poate pierde dreptul de a se angaja în transport din cauza faptului că, această activitate are și propriile standarde care trebuie să fie respectate (alternarea timpului de călătorie cu timpul de odihnă etc.).

Cele mai dificile situații sunt atunci când se produc accidente în timpul excursiilor sau călătoriilor cu autocarul. În aceste cazuri, agențiile de turism încearcă să-și transfere responsabilitatea fie către compania de transport, fie către organizatorul de excursie, deoarece trebuie să ramburseze nu numai costul călătoriei, ci și prejudiciul cauzat. Totuși, legislația definește clar că organizatorul este obligată să asigure siguranța turiștilor pe toată durata pachetului turistic. Organizatorul este eliberată de răspundere numai dacă turistul a achiziționat în mod independent o excursie la fața locului și această excursie nu este prevăzută în contract. De asemenea, pachetul

turistic poate să conțină și informația că la locul destinație este posibilă o excursie, dar plata se va face pe loc. De asemenea, agenția de turism este responsabilă pentru orice evenimente nedorite care apar în timpul unei astfel de excursii.

Încă o problemă care nu întotdeauna este afișată sau nu i se atrage o atenție cuvenită și la care este necesar să ne oprim, este problema factorilor legați de siguranță în turism, cum ar fi expunerea mediului și factorii de risc biologic. Impactul asupra mediului este cauzat de creșterea sau scăderea temperaturii ambiante, umiditatea și mobilitatea aerului în zona de servicii turistice, precum și schimbările bruște de presiune. Cu toate că parcă, la prima vedere, apare întrebarea: cum influențează sau ce importanță au temperatura, presiunea sau alte aspecte climaterice în timpul vacanței? Poate pentru unii turiști aceasta nu are nici o importanță sau mai puțin afectează însuți vacanța. Dar, cum am vorbit *supra*, obligația organizatorului, conform prevederilor art.1595 CC RM și art. 1597 CC RM, este de a informa turistul despre condițiile reale ale pachetului, inclusiv și condițiile climaterice.

Un exemplu este următoarea situație. O femeie în vârstă și-a achiziționat un bilet la un sanatoriu situat într-una dintre stațiunile din Cehia. Înainte de a cumpăra pachetul, ea s-a consultat cu o agenție de turism pentru a alege o stațiune bună, ținând cont de vârsta și de boala ei. La întoarcere, turista a depus o plângere la agenție, subliniind în special o deteriorare accentuată a stării de sănătate din cauza lipsei aerului condiționat în cameră, a căldurii și sufocării extreme. În răspunsul său la plângerea turistei, agenția a scris: „... reclamanta nu a furnizat niciun document care să indice o legătură de cauzalitate între starea ei de sănătate și vacanța care a avut loc. Reclamanta are peste 50 de ani, iar vârsta ei sugerează prezența diferitelor boli. Nu este vina companiei că tensiunea arterială a reclamantului a crescut” [4]. Instanța nu a fost de acord cu astfel de argumente și a reamintit agenției că, dacă agenția a fost informată de către consumator cu privire la scopurile specifice de achiziție a serviciului (și în acest caz, agenția a cunoscut atât vârsta, cât și de ce boli suferea reclamanta), serviciul trebuie să fie prestat consumatorului, pentru a putea fi utilizat în conformitate cu aceste scopuri. Cauza s-a încheiat cu un acord de împăcare, conform căruia agenția a plătit 70% din costul călătoriei și a rambursat toate cheltuielile pentru asistența medicală solicitată de reclamantă în Republica Cehă [5].

O altă situație problematică, care poate duce și la decesul turistului, este

factorul biologic, mai cu seamă, că actualmente mulți turiști doresc să se odihnească în țări exotice. Factorii biologici de risc sunt organismele patogene și produsele lor metabolice, microorganismele, precum și plantele otrăvitoare, reptilele, insectele și animalele purtătoare de boli infecțioase, provocând arsuri, reacții alergice și alte reacții toxice. Organizatorul este obligată să-și avertizeze clienții cu privire la existența unor animale periculoase, pești, reptile, plante, a căror modul de viață coincide cu traseele turistice.

De exemplu, în țările din Africa, Asia și America de Sud există un risc real de a contracta boli precum malaria, febra galbenă, ciuma și holera. Iar organizatorul, conform prevederilor art.14, alin.(1) lit. h) al Legii nr.352/2006 este obligat să furnizeze turiștilor informații corecte, complete și clare privind țara de aflare temporară: actele normative ale acesteia, obiceiurile, valorile și tradițiile, precum și alte particularități locale sau este obligată să informeze turistul cu privire la respectarea măsurilor de precauție și necesitatea vaccinării.

Conceptul de siguranță a serviciului prestat include nu numai siguranța pentru viața și sănătatea turistului, ci și asigurarea securității proprietății acestuia. Agenția de turism este obligată să asigure siguranța bunurilor turistului pe toată durata călătoriei. Cum se prevede în cerințele față de locul de cazare, fiecare hotel, indiferent de categoria sa, trebuie să dispună de încăperi (dulapuri, safeuri) cu siguranță internă (în hotelurile de 4 și 5 stele – safeuri de mare securitate) sau servicii precum depozitarea bunurilor de valoare în safeuri la recepția hotelului, depozitarea și păstrarea bagajelor.

Dreptul consumatorului la siguranța unei călătorii este indisolubil legată de dreptul său la informare, deoarece în multe cazuri siguranța unui turist depinde de informațiile pe care agenția de turism i le oferă la încheierea contractului. La factorii de risc în turism se atribuie și pericolele cu privire la lipsa informațiilor necesare despre serviciile acordate și caracteristicile acestora.

Potrivit art.1597 alin.(1) CC RM, limbajul folosit în contractele privind pachetele de servicii de călătorie trebuie să fie simplu și inteligibil și, în cazul contractelor scrise, textul trebuie să fie lizibil. Informația trebuie comunicată consumatorului într-o formă clară și vizuală în limba cunoscută și clară lui.

Pentru a oferi turiștilor posibilitatea de a face alegerea corectă a pachetului de servicii turistice, organizatorul este obligată să furnizeze în timp util informații fiabile

și complete despre pachet sau servicii. Informațiile, conform prevederilor art.1595 CC RM, trebuie să conțină în mod necesar informații despre principalele proprietăți de consum ale serviciului:

1) principalele caracteristici ale serviciilor de călătorie:

a) destinația (destinațiile) călătoriei, itinerariul și perioadele sejurului, cu datele corespunzătoare și, în cazul în care cazarea este inclusă, numărul de nopți incluse;

b) mijloacele de transport, caracteristicile și categoriile acestora, locurile, datele și orele de plecare și de întoarcere, duratele și locurile opririlor intermediare și ale legăturilor de transport. În cazul în care nu este încă stabilită ora exactă, organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete trebuie să informeze călătorul cu privire la ora aproximativă de plecare și de întoarcere;

c) locația, principalele caracteristici și, după caz, categoria turistică a unităților de cazare conform normelor din țara de destinație;

d) serviciile de masă oferite;

e) vizitele, excursiile sau alte servicii incluse în prețul total convenit al pachetului;

f) dacă nu este clar din context, faptul că oricare dintre serviciile de călătorie va fi furnizat călătorului ca parte a unui grup și, în acest caz, în măsura posibilului, dimensiunea aproximativă a grupului;

g) dacă posibilitatea călătorului de a beneficia de alte servicii turistice depinde de comunicarea orală efectivă, limba în care vor fi furnizate serviciile respective; și

h) dacă călătoria sau vacanța este adaptată în general pentru persoanele cu mobilitate redusă și, la cererea călătorului, informații precise privind gradul de adecvare a călătoriei sau vacanței luând în considerare nevoile călătorului;

2) denumirea comercială și adresa geografică a organizatorului și, dacă este cazul, ale intermediarului de pachete, precum și numerele de telefon și, după caz, adresele de e-mail ale acestora;

3) prețul total al pachetului, inclusiv taxele și, dacă este cazul, toate comisioanele, tarifele și alte costuri suplimentare sau, atunci când aceste costuri nu pot fi calculate în mod rezonabil anterior încheierii contractului, o indicație cu privire la tipul de costuri suplimentare pe care călătorul ar putea să fie obligat să le suporte în continuare;

4) modalitățile de plată, inclusiv orice sumă sau procentaj din preț care urmează

să fie achitat sub formă de avans și calendarul pentru achitarea soldului sau garanțiile financiare care urmează să fie achitate sau furnizate de călător;

5) numărul minim de persoane necesar pentru ca serviciile din pachet să poată fi prestate și termenul menționat la art. 1602 alin. (7) pct. 1) înainte de începerea călătoriei până la care este posibilă rezoluțiunea dacă nu se întrunește acest număr;

6) informații generale despre cerințele legate de pașaport și vize, inclusiv termenele aproximative de obținere a vizelor, și informații referitoare la formalitățile legate de sănătate în țara de destinație;

7) informații privind dreptul călătorului de a declara rezoluțiunea oricând înainte de începerea călătoriei, cu plata unui comision de rezoluțiune corespunzător sau, după caz, a comisioanelor de rezoluțiune standardizate solicitate de organizator;

8) informații privind asigurarea facultativă sau obligatorie care să acopere costurile rezoluțiunii de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de întoarcere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Bine venit este și faptul că pe fișa de informații poate fi inclusă și orice alte informații sau recomandări, inclusive, despre restricții de vârstă, vârsta copiilor, unele boli cronice etc. Agențiile de turism trebuie să informeze viitorul turist cu privire la amenințările de risc ce pot apărea fiecărui serviciu turistic specific și măsurile de prevenire a acestora. Informațiile necesare turiștilor pentru a-și proteja viața și sănătatea trebuie furnizate în prealabil, înainte de încheierea contractului, până la începerea vacanței, sau după caz, și în timpul prestării serviciilor. Informațiile care caracterizează dificultățile naturale ale traseului turistic, nivelul necesar de condiție fizică personală a turistului și caracteristicile echipamentului individual trebuie să fie conținute în materiale publicitare și informative și în textul prospectului informativ.

Conform prevederilor Codului civil al Republicii Moldova și Legii nr.352/2006 sunt stabilite și trebuie anunțate turistului informații că, în timpul călătoriei, inclusiv dacă călătoria este print-o țară în tranzit, turistul este obligat să respecte legislația țării la locul temporar de cazare, să respecte obiceiurile, tradițiile, credințele religioase, să respecte regulile de intrare, ieșire din țară și sau cazare.

Îndeplinirea acestor obligații este posibilă numai dacă agenția de turism va comunica informațiile necesare și sigure despre obiceiurile populației locale, ritualurile religioase, monumentele naturii, istoria culturală și alte obiective turistice care se află sub protecție specială. Astfel, responsabilitățile turistului depind direct

de informațiile furnizate acestuia de agenția de turism la încheierea contractului.

O altă obligație conform Legii nr.352/2006 este respectarea regulilor de siguranță personală în timpul călătoriei. Îndeplinirea acestei obligații depinde de informațiile pe care turistul le primește de la organizator.

În conformitate cu prevederile art.19 și art.22 al Legii nr.352/2006, în pregătirea unei călătorii și în timpul executării acesteia, inclusiv tranzitul, un turist are, de asemenea, următoarele drepturi:

• libertatea de circulație, accesul liber la resursele turistice, ținând cont de măsurile restrictive adoptate în țara (locul) de ședere temporară;

• asigurarea siguranței personale, a drepturilor de consumator și a siguranței proprietății, primirea, în caz de necesitate, îngrijirile medicale de urgență;

• compensarea pierderilor și compensarea prejudiciului moral în cazul nerespectării clauzelor contractului de către organizator;

• asistență din partea autorităților (autorităților locale) din țara (locul) de ședere temporară în obținerea de asistență juridică și de altă natură de urgență;

• acces la rețelele de comunicare.

Nici afișarea de broșuri publicitare și nici promisiunile verbale nu sunt și nu pot fi considerate clauze contractuale. Toate obligațiile asumate de agenția de turism trebuie să fie incluse în documentele oferite de organizator până la încheierea contractului, dar și în conținutul lui.

Totodată, conform prevederilor art.1597 alin. (1 și 2) CC RM, forma de comunicare până la încheierea contractului, raporturile de schimb de informații trebuie să fie făcută în formă scrisă, precum ar fi: comunicări poștale, telegrafice, electronice sau de altă natură care să permită să stabilească că documentul provine de la o parte la contract.

BIBLIOGRAFIE:

1. Codul civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.66-75 din 01.03.2019.

2. Legea nr.352 din 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Moldova. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 14-17 din 02.02.2007 cu modificările ulterioare (în continuare - Legea nr.352/2006).

3. Legea nr.105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor. În: Monitorul

Oficial al Republicii Moldova nr. 122-124 din 28.03.2024.

4. Абдурахманов А.А., Пикуцкая О.В. К вопросу о договорных отношениях в туризме. Научный журнал Вестник Ассоциации Вузов Туризма и Сервиса, 2010, № 1, с. 43-38. [Accesat: 24.08.2024] Disponibil: https://cyberleninka.ru/article/n/kvoprosu-o-dogovornyh-otnosheniyah-v-turizme

5. Сорк Д. М. Защита прав туристов. În: Законы России: опыт, анализ, практика, 2007, nr.2. [Accesat: 18.08.2024] Disponibil: https://center-bereg.ru/f1674.html