DELIMITAREA CONTRACTULUI DE SERVICII TURISTICE DE ALTE CONTRACTE

Natalia CHIBAC,
master în drept, lector universitar, Facultatea de Drept, Universitatea de Stat din Moldova

SUMMARY

Contract travel is one complex character and has some elements that are similar to other civil contracts: for sale, rent, transportation, contracting, employment contract.

The most important fact delimiting contract travel services and other civil contracts is the purpose of this contract to serve domestic and foreign individuals of different ages during the holidays, leave, general treatment, leisure with a range of services very numerous and different, which are provided to ensure the rest, treatment and others at the highest level.

Keywords: contract, delimitation, tourist services, object, time, cost, civil contracts.

REZUMAT

Contractul de servicii turistice este unul cu caracter complex şi are unele elemente care se aseamănă cu alte contracte civile: de vînzare – cumpărare, locaţiune, transport, antrepriză, contractul de muncă.

Elementele cele mai importante care delimitează contractul de servicii turistice de alte contracte civile sînt destinaţia şi scopul acestui contract de a deservi persoanele fizice autohtone şi străine, de diferite vîrste, pe parcursul vacanţei, concediului, tratamentului sau, în general, al timpului lor liber, cu un spectru de servicii foarte numeros şi diversificat, care sînt prestate pentru asigurarea odihnei, tratamentului etc. la cel mai înalt nivel.

Cuvinte-cheie: contract, delimitare, servicii turistice, obiect, timp, preţ, contracte civile.

Introducere. Apariţia şi întrebuinţarea, din cele mai străvechi timpuri, a diferitelor categorii de contracte au fost în permanentă succedate de dezvoltarea acestora în funcţie de conjunctura social-politică şi situaţia economică a societăţii. Aceste tipuri de contracte au fost conformate şi aplicate după necesitate, în funcţie de cerinţele sociale ale fiecărei perioade istorice şi de fiecare societate în parte [4, p. 46].

Încă de la bun început, contractele civile se deosebeau între ele, fiecare avînd ceva specific, individual, caracteristic doar lui, fapt care îl delimita de celelalte.

Contractul de servicii turistice este un contract civil separat, recunoscut atît de legislator, cît şi de doctrina din Republica Moldova şi din alte ţări. Contractul respectiv este unul cu caracter complex şi are unele elemente care îl aseamănă cu alte contracte civile, bunăoară, de vînzare – cumpărare, locaţiune, transport, antrepriza, contractul de muncă.

Elementele cele mai importante care delimitează contractul de servicii turistice de alte contracte civile sînt destinaţia şi scopul acestui contract de a deservi persoanele fizice autohtone şi străine, de diferite vîrste, pe parcursul vacanţei, concediului, tratamentului sau, în general, al timpului lor liber, cu un spectru de servicii foarte numeros şi diferenţiat, care sînt prestate pentru asigurarea odihnei, tratamentului etc. la cel mai înalt nivel.

Scopul principal al studiului este analiza teoretică şi practică a contractului de servicii turistice sub aspectul reglementării naţionale, în comparaţie cu legislaţia ţărilor vecine, în primul rînd a României, Federaţiei Ruse şi Ucrainei. Studiul este direcţionat spre evidenţierea şi delimitarea contractului de servicii turistice de alte contracte civile.

Metode şi materiale aplicate. Baza metodologică a cercetărilor este constituită dintr-o totalitate de metode, procedee teoretice şi practice strict determinate de cunoaştere a domeniului cercetat, a relaţiilor juridice. Potrivit obiectivelor propuse, cercetarea se axează pe metodele ştiinţifice generale: istorică, logică, de analiză sistematică şi structurală a fenomenelor, generalizarea, analogia şi altele. De asemenea, a fost utilizată şi metoda comparativă, care reprezintă pentru cercetarea în cauză un element esenţial, deoarece prin intermediul acesteia se pune în evidenţă caracterul novator şi original al subiectului supus cercetării.

Rezultate obţinute şi discuţii. În opinia noastră, cele mai importante criterii de delimitare a contractului de servicii turisice de alte contracte civile sînt prin natura, componenţa participanţilor, obiectul, preţul, conţinutul, forma, modul de executare, durata raporturilor şi structura raporturilor contractuale [4, p. 46-52; 5, p. 15-19].

Înainte de a determina care sînt asemănările şi deosebirile, criteriile de delimitare a contractului de servicii turistice faţă de alte contracte civile, este important a verifica din ce grupă de contracte civile face parte şi care sînt caracteristicile acestui contract.

Din toate contractele civile, contractul de servicii turistice se aseamănă cel mai mult cu contractul de prestări servicii, făcînd parte din aceeaşi grupă de contracte civile, altfel spus este o varietate a contractului de prestări servicii.

Ce factori comuni au contractul de servicii turistice şi contractul de prestări servicii? Punctul de pornire este însăşi definiţia legală a acestui contract, stipulată în art. 1131 alin. (1) CC RM, din care rezultă că *o parte (organizatorul călătoriei, agentul turistic) se obligă să acorde celeilalte părţi (turist) serviciile stipulate.*

Dacă contrapunem această teză cu noţiunea contractului de prestări servicii, în genere, stipulată în art. 870 alin. (1) CC RM, unde este stabilit că *o parte (prestator) se obligă să presteze celeilalte părţi (beneficiar) anumite servicii,* apoi concluzia este foarte simplă, şi anume: contractul de servicii turistice face parte din grupa contractelor de prestări servicii. Putem argumenta acest postulat şi prin obiectul contactului de servicii turistice, care, potrivit art. 970 alin. (2) CC RM, poate fi de orice natură. Prin urmare, spectrul de servicii prestate în genere este foarte larg, nedeterminat, nelimitat şi poate include orice servicii care sînt solicitate de persoanele fizice sau juridice. În situaţii reale, beneficiarului i se acordă nu un oarecare, ci un anumit serviciu de care acesta are nevoie. Bunăoară, serviciile de deservire curentă a cetăţenilor, care includ o gamă foarte bogată. În toate cazurile, însă, persistă un element obligatoriu – prestarea serviciilor este un rezultat al acţiunilor, al activităţii prestatorului [2, p. 563].

Mai mult decît atît, spre deosebire de legislaţia României şi Federaţiei Ruse, la noi contractul de servicii turistice a devenit un contract numit odată cu adoptarea noului Cod civil al Republicii Moldova. Fiind unul din contractele ce mediază prestările de servicii în sfera turismului, datorită complexităţii raporturilor reglementate, importanţei lui şi necesităţii protejării cît mai ample a drepturilor turistului, el a fost scos de sub incidenţa normelor cu privire la contractul de prestări servicii, găsindu-şi o reglementare proprie în capitolul XIX, titlul III al cărţii a III-a Cod civil [1, p. 296; 2, p. 699].

Insă, cu părere de rău, în capitolul Codului civil dedicat contractului de servicii turistice lipseşte o normă specială, în care s-ar stipula că, în cazul în care nu va exista o normă specială pentru contractul analizat, se vor aplica normele contractului de prestări servicii. Prin urmare, aplicarea normelor ce reglementează alte contracte civile, inclusiv contractul de prestări servicii, poate avea loc doar în baza analogiei dreptului, fapt care, după părerea noastră, nu este cel mai reuşit.

Făcînd o paralelă comparativă, putem menţiona că în unele contracte civile, bunăoară faţă de contractul de arendă, se aplică în mod corespunzător dispoziţiile cu privire la locaţiune, în măsura în care normele ce reglementează contractul de arendă nu prevăd altfel (alin. (3) art. 911 CC RM).

Noi considerăm că, în pofida absenţei unei stipulări speciale în contractul de servicii turistice, faţă de acest contract pot fi aplicate fără probleme normele generale ce reglementează contractul de prestări servicii.

Pentru comparaţie, vom menţiona că în art. 779 alin. (2) CC al Federaţie Ruse este direct stipulat că regulile capitolului 39, destinat contactelor de prestare a serviciilor cu titlul oneros, se aplică faţă de contractele de prestare a serviciilor, de comunicaţii, medicale, veterinare, de audit, de prestare a serviciilor turistice etc., cu careva excepţii. Şi în doctrina rusă se menţionează că din contractele de prestare a serviciilor cu titlu oneros face parte şi contractul de servicii turistice, care este numit uneori *contract de prestare a serviciilor turistico-excursioniste* [6, p. 648, 663-667].

a) *Delimitarea de contractul de vânzare – cumpărare*

La momentul actual, atît vînzarea – cumpărarea, cît şi prestarea serviciilor turistice au loc în cadrul a două contracte civile distincte, care sînt utilizate pe larg atît pe plan intern, cît şi pe plan internaţional de către un număr foarte larg de participanţi de diferite vîrste.

Contractele de servicii turistice şi cele de vânzare – cumpărare acumulează un şir de asemănări şi deosebiri. Din prima categorie comună face parte caracterul bilateral al acestor contracte, posibilitatea de participare a mai multor persoane din partea atît a cumpărătorului, cît şi a turistului, sau încheierea unui contract în folosul unui terţ. Este posibilă varianta încheierii, de asemenea, a ambelor contracte în favoarea unui grup de persoane fizice (angajaţii unei întreprinderi sau minori, pensionari în calitate de turişti) sau procurarea unei clădiri care să fie amenajată cu destinaţie de grădiniţă de copii, sală de spoit, bibliotecă şi la care să aibă acces copiii din familiile social vulnerabile dintr-o localitate, sau fără această clauză specială.

O asemănare între contractul de servicii turistice şi unele varietăţi ale contractului de vînzare – cumpărare este faptul că ambele, în afară de normele generale stipulate în Codul civil, sînt reglementate de unele acte normative speciale, aprobate de guvern, ministere şi departamente.

Ambele contracte sînt cu titlu oneros, cu deosebirea că achitarea bunului procurat are loc imediat după încheierea contractului şi transmiterea bunului, pe cînd în contractul de servicii turistice achitarea are loc în avans, înainte de prestarea serviciilor, cu excepţia achitării ulterioare a unor servicii prestate suplimentar faţă de cele prevăzute în contract, la solicitarea turiştilor. Şi în contractul de vînzare-cumpărare poate avea loc, în unele cazuri, achitarea preţului în avans sau în rate.

Executarea contractului de vînzare – cumpărare este, de regulă, de o singură dată, adică executare imediată, pe cînd în contractul de servicii turistice executarea are loc pe o durată de timp stipulată în contract, dar care nu poate fi mai mică de 24 de ore şi nu poate depăşi un an.

O altă deosebire a contractului de servicii turistice de contractul de vînzare – cumpărare este componenţa participanţilor, bunăoară, cînd în grupul turistic sînt incluşi doar minori, pensionari sau alte persoane cu interese comune de ordin cultural, de tratament şi altele. Un asemenea element nu este caracteristic pentru contractul de vînzare – cumpărare, dar poate avea loc, ca excepţie, bunăoară, la procurarea unei clădiri cu destinaţie de creşă.

Un aspect de delimitare a acestor contracte se referă la componenţa specifică care execută contractul de servicii turistice şi care, condiţional, poate fi separată în două grupe: înşişi subiecţii contractului (organizatorul călătoriei sau agentul turistic) şi alţi participanţi care prestează serviciile turistice.

Forma contractului de servicii turistice în toate cazurile trebuie să fie scrisă, prin întocmirea unui formular special, conţinutul căruia este prevăzut de normele de drept, pe cînd contractul de vînzare – cumpărare poate fi formulat verbal.

De asemenea, în contractul de servicii turistice legiuitorul stipulează un şir de obligaţii precontractuale, care sînt de o natură foarte specifică, dar nu numai cu scopul de reclamă, fapt care nu are loc, de regulă, în contractul de vînzare-cumpărare.

Şi structura raporturilor contractuale în contractul de servicii turistice este una complicată, cu participarea la executarea acestui contract a mai multor persoane fizice şi juridice (ghizi, excursionişti, hoteluri, restaurante, întreprinderi de transport), fapt care nu este caracteristic pentru contractul de vînzare – cumpărare.

Contractul de servicii turistice poate fi delimitat de contractul de vînzare – cumpărare şi prin obiectul contractului, care are un caracter complex şi care include o totalitate de servicii prestate pe tot parcursul executării contractului. Prin acest element el se deosebeşte de obiectul contractului de vînzare – cumpărare, care există în realitate în momentul încheierii contractului şi se transmite în proprietatea cumpărătorului imediat după încheierea contractului, cu careva excepţii (bunăoară, cînd bunul vîndut este transmis într-un loc sau într-un moment expres stipulate în contract).

O asemănare dintre aceste contracte se referă la faptul că faţă de ambele se aplică normele cu privire la consumator.

b) ***Delimitarea de contractul de locaţiune***

Contractul de servicii turistice are ceva comun cu locaţiunea în ceea ce priveşte folosirea temporară a unui bun care aparţine cu titlu de proprietate unei alte persoane; bunăoară, folosirea spaţiului locativ şi a altor obiecte din hoteluri, case de odihnă, sanatorii.

Asemănarea acestor contracte se manifestă şi prin modul de executare a obligaţiilor de către o parte contractuală, care are loc pe toată durata contractuală.

Deosebirea faţă de locaţiune se manifestă prin faptul că termenele locaţiunii sînt mult mai mari, maximal pînă la 99 de ani. Mai mult decît atît, contractul de locaţiune poate fi încheiat şi pe un termen nedeterminat, fapt care nu este caracteristic pentru raporturile turistice.

Delimitarea contractului de servicii turistice de locaţiune poate avea loc şi după alte criterii, bunăoară, după obiect. În locaţiune obiectul contractului este un bun determinat individual, pe cînd în raporturile turistice poate fi individualizat doar o parte a obiectului contractului, bunăoară, casa de odihnă, hotelul, staţia balneară, sanatoriul, în rest obiectul reprezintă o gamă largă de servicii de altă natură.

După cum s-a menţionat mai sus, forma contractului de servicii turistice în toate cazurile este scrisă, cu un conţinut determinat de normele de drept. Pe cînd forma contractului de locaţiune, după cum rezultă din art. 876 CC RM, poate fi şi verbală. Referitor la delimitarea acestor contracte în ce priveşte forma, este necesar de menţionat faptul că în locaţiune legea cere forma scrisă doar pentru bunuri imobile şi cu înregistrarea în registrul respectiv, dacă termenul contractului depăşeşte 3 ani. Asemenea cerinţe nu le întîlnim în contractul de servicii turistice, însă în acel contract, ca parte componentă la forma specială a contractului, se află un document special – voucherul.

c) ***Delimitarea de contractul de transport***

O asemănare dintre aceste două contrate constituie faptul prestării serviciilor, însă în această teză se conţine şi o deosebire esenţială. În contractul de transport, prestaţia este de ordin singular – de a deplasa în spaţiu pasagerii sau mărfurile, pe cînd în contractul de servicii turistice se prestează un spectru foarte larg de servicii, printre care doar unul este legat de transportarea pasagerilor şi bagajelor.

Asemănarea dintre aceste contracte constă şi în achitarea în avans a preţului contractului. Cărăuşul, de obicei, aplică această regulă ca una firească, deşi prevederile legale din art. 985 alin. (2) CC RM stipulează în acest sens o normă dispozitivă. O altă prevedere legală în favoarea cărăuşului este stipulată în alin. (3) al aceleiaşi norme, prin care cărăuşul are dreptul de retenţie asupra bagajului şi încărcăturii pînă la achitarea taxei de transport.

Delimitarea dintre aceste contracte se manifestă prin faptul că în contractul de transport de mărfuri participă două persoane juridice, pe cînd în contractul de servicii turistice întreprinderile, în calitate de client, pot activa în interesul propriilor angajaţi doar rareori, cînd încheie un asemenea contract.

Deosebirea se manifestă şi prin structura legăturilor contractuale. Dacă în contractul de servicii turistice organizatorul călătoriei sau agentul turistic încheie cu partenerii săi un lanţ întreg de contracte civile pentru executarea pe parcurs a contractului, apoi în contractul de transport are loc substituirea transportului, deoarece, potrivit art. 983 alin. (1) CC RM, în cazul în care transportatorul transmite, total sau parţial, executarea obligaţiilor sale, persoana care îl substituie este considerată parte a contractului de transport.

Delimitarea dintre aceste contracte are loc şi prin obligaţiile precontractuale ale organizatorului călătoriei sau agentului turistic, obligaţii care nu sînt caracteristice pentru contractul de transport, cu careva excepţii în ce priveşte reclama regulilor de transport, a bagajelor şi bunurilor.

d) *Delimitarea de contractul de antrepriză*

Asemănarea dintre aceste contracte se manifestă prin natura juridică şi reglementarea acestor contracte, care fac parte din grupa comună de contracte civile – antrepriza şi prestări de servicii (cartea a treia, titlul III, capitolul XI CC RM).

Un moment comun pentru aceste două contracte sînt obligaţiile precontractuale ale antreprenorului, stabilite în art. 937 CC RM, şi ale organizatorului călătoriei sau agentului turistic, stipulate în art. 1132 CC RM.

Un aspect asemănător ale acestor contracte este modul de executare a obligaţiilor contractuale. Astfel, în ambele contracte executarea are loc pe o durată de timp stabilită de părţi, iar însăşi executarea nu numaidecît trebuie să fie de ordin personal, cu careva excepţii stabilite în antrepriză, bunăoară, în art. 936 CC RM.

Deosebirea dintre aceste contracte se manifestă, în primul rînd, prin obiectul contractelor. Pornind de la semantica termenului *serviciu*, precizăm că acesta reprezintă o faptă, o acţiune care serveşte, avantajează pe cineva [3, p. 857].

Spre deosebire de contractul de antrepriză, care are drept obiect rezultatul material al activităţii antreprenorului (producerea unui bun, prelucrarea lui), în cadrul prestărilor de servicii „se vinde" activitatea prestatorului, adică acţiunile acestuia îndreptate spre satisfacerea doleanţelor clientului, indiferent de atingere de către acesta a scopului urmărit. Efectul benefic al serviciilor se manifestă prin acţiunile întreprinse de prestator şi pot fi percepute de beneficiar atît în procesul de oferire a serviciului, cît şi ulterior [1, p. 189].

În comparaţie cu obiectul altor contracte civile, serviciile nu au o existenţă independentă (ca şi lucrurile), nu pot fi percepute de persoana care le prestează şi se consumă practic concomitent în procesul de oferire a lor [7, p. 11-12].

Deosebirea dintre aceste două contracte se manifestă şi prin aşa elemente contractuale cum ar fi termenul, preţul şi forma. Astfel, în contractul de antrepriză termenul depinde de complexitatea şi volumul lucrărilor. Potrivit art. 954 alin. (1) CC RM, părţile contractante pot conveni asupra unui termen general de executare, iar în caz de necesitate, şi asupra termenului de demarare a lucrărilor, asupra termenului de executare a unor părţi din lucrare şi asupra termenului de finisare a lucrării. După cum s-a menţionat mai sus, la stabilirea termenului de prestaţie a serviciilor turistice se iau în consideraţie durata concediului, vacanţei, tratării medicale.

Spre deosebire de contractul de servicii turistice, în raporturile de antrepriză preţul lucrării convenit de părţi este achitat, de regulă, după executarea lucrării, iar în unele cazuri – în baza unui document special: devizul estimativ (art. 933 CC RM) sau, în alte cazuri, a unui preţ forfetar (art. 935 CC RM), pe cînd în contractul de servicii turistice se achită în avans, pînă la prestarea serviciilor convenite.

Referitor la forma contractelor respective, normele contractului de antrepriză nu stabilesc careva cerinţe categorice referitor la forma şi conţinutul contractului, fapt care are loc în mod obligatoriu în contractul de servicii turistice.

Legătura raporturilor contractuale în antrepriză, de asemenea, diferă de cele de servicii turistice. Comun poate fi doar un moment – antreprenorul este în drept să efectueze unele părţi ale lucrării prin intermediul subantreprenorilor.

e) *Delimitarea de contractul de muncă*

Asemănarea dintre aceste contracte se manifestă prin faptul că ambele contracte reglementează procesul de muncă, dar din aceste aspecte există deosebiri esenţiale. Astfel, obiectul contractului de muncă este activitatea angajatului în profesia, specialitatea respectivă. Salariul în contractul de muncă se plăteşte după cantitatea şi calitatea muncii depuse [1, p. 199]. Obiectul contractului de servicii turistice este un complex de servicii care se prestează pe parcursul călătoriei, odihnei, tratamentului.

În contractul de muncă există raporturi de subordonare între patron şi angajat (aspect direct stipulat în art. 931 CC RM), fapt care nu este caracteristic pentru contractul de servicii turistice. Patronul este obligat să organizeze şi să dirijeze procesul de muncă, să

asigure securitatea muncii. Angajatul, la rîndul său, este obligat să respecte regulamentele de ordine interioară, programul de lucru şi altele. Organizatorul călătoriei sau agentul turistic, însă, fiind absolut independent şi autonom faţă de turist, în absenţa raporturilor de subordonare, personal organizează procesul de călătorie, odihnă, tratament.

În contractul de muncă, angajatul nu poate apela la alte persoane pentru efectuarea unei lucrări sau servicii, potrivit profesiei sale, care, conform contractului de muncă, sînt impuse angajatului. În contractul de servicii turistice, organizatorul călătoriei sau agentul turistic sînt liberi de a-şi alege partenerii care vor oferi serviciile respective.

Deosebire dintre aceste contracte poate fi şi durata raporturilor contractuale. Dacă termenul contractului de servicii turistice este în parametri de cel puţin 24 de ore şi maximum un an, apoi contractul de muncă poate fi încheiat pe un termen determinat sau fără această condiţie, dar, de regulă, raporturile de muncă au un caracter de lungă durată.

Stabilirea şi legalizarea raporturilor de muncă se deosebesc de modul şi forma încheierii contractului de servicii turistice. Astfel, raporturile de muncă iau naştere în baza unei cereri depuse de angajat, cu anexarea, în caz de necesitate, a documentelor care atestă profesia, calificarea angajatului, întocmirea ordinului de angajare şi a carnetului de muncă la începutul activităţii de muncă sau efectuarea înscrierilor respective de angajare în acest document, dacă acesta a fost prezentat de angajat. Aceste formalităţi nu sînt caracteristice pentru contractul de servicii turistice, care se încheie în formă scrisă, cu respectarea unor prevederi legale menţionate mai sus.

Preţul, de asemenea, este un temei de delimitare a cestor contracte. În contractul de muncă, remuneraţia are loc în baza profesiei, calificării, vechimii în muncă, clasificării tarifare şi altor criterii, elemente care nu se aplică în contractul de servicii turistice.

Concluzii. Normele ce reglementează contractul de servicii turistice au la temelia lor, în principiu, normele generale ale contractului de prestări servicii. Insă, cu părere de rău, în capitolul Codului civil dedicat contractului de servicii turistice lipseşte o normă specială, în care s-ar stipula direct că, în cazul în care nu va exista o normă specială pentru contractul analizat, se vor aplica normele contractului de prestări servicii. Prin urmare, aplicarea normelor ce reglementează alte contracte civile, inclusiv contractul de prestări servicii, poate avea loc doar în baza analogiei dreptului, fapt care, după părerea noastră, nu este cel mai reuşit.

Pentru comparaţie, putem menţiona că în unele contracte civile, bunăoară, faţă de contractul de arendă, se aplică în mod corespunzător dispoziţiile cu privire la locaţiune, în măsura în care normele ce reglementează contractul de arendă nu prevăd altfel (alin. 3, art. 911 CC RM).

Noi considerăm că, în pofida absenţei unei stipulaţii speciale în contractul de servicii turistice, faţă de acest contract pot fi aplicate normele generale ce reglementează contractul de prestări servicii.

Referinţe bibliografice

1. Chibac Gheorghe, Băieţi Aurel, Rotari Alexandru, Efrim Oleg. *Drept civil. Contracte speciale.* Ediţia II, Chişinău: Cartier Juridic, 2005.

2. Chibac Gheorghe. *Prestări servicii*, Cartea a III-a, Titlul III, art. 930-1104. În: Comentariul Codului civil al Republicii Moldova, vol. II, ediţia a II-a. Chişinău: Editura ARC, 2006.

3. *Dicţionar enciclopedic*. Chişinău: Cartier, 2002.

4. Guigov Alexandru. *Evoluţia şi delimitarea contractului de locaţiune faţă de contractul de vînzare – cumpărare şi de alte contrate civil*e. În: Revista Naţională de Drept, 2012, nr. 12.

5. Mihalachi Iurie. *Delimitarea contractului de expediţie de alte contracte juridico-civile*. În: Revista Naţională de Drept, 2012, nr. 1.

6. *Российское Гражданское право*: Учебник в 2 т., т. II. Обязательственное право. Отв. ред. Е. А.Суханов. Москва: Статут, 2010.

7. Степанов Д. *Обязательство по оказанию услуг и его объект*. В: Хозяйство и право, 2004, приложение к № 5.