UNELE ASPECTE CU PRIVIRE LA NEEXECUTAREA OBLIGAȚIILOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI PRIVIND PACHETELE DE SERVICII DE CĂLĂTORIE PRIN PRISMA CODULUI CIVIL MODERNIZAT

SOME ASPECTS CONCERNING THE NON-EXECUTION OF OBLIGATIONS UNDER THE CONTRACT CONCERNING THE TRAVEL SERVICE PACKAGES BY THE PRISM OF THE MODERNIZED CIVIL CODE

NataliaCHIBAC, dr., lector univ.,
Universitatea de Stat din Moldova

Abstract: The purpose of this article is to analyze some aspects of the non-fulfillment of the obligations in the contract regarding the packages of travel services. Also, the domestic judicial practice regarding the respective contract and the liability and the extent of the parties' liability for non-performance of the contractual obligations were analyzed.

Cuvinte-cheie*: contract, neexecutare, obligație, organizator, călător, pachet de servicii de călătorie, prejudiciu.*

Contractul reprezintă principalul instrument folosit în circuitul civil. El a apărut ca o necesitate într-un anumit stadiu de dezvoltare a societăţii, pentru a înlocui formele arhaice şi greoaie de schimb dintre colectivităţile primitive. Ca instituţie juridică, contractul a cunoscut o evoluţie paralelă cu aceea a dreptului de proprietate. În economia de piaţă capitalistă contractul reprezintă un instrument care asigură libera concurenţă, dezvoltă iniţiativa privată, permite diversificarea raporturilor economice şi financiare.

Contractul este constituit din anumite reguli materializate sub forma de clauze contractuale care au fost prevăzute de către părțile contractante pentru a reglementa raportul juridic născut. Putem spune că fiecare contract prezintă o lege, care obligă părțile la anumite acțiuni, adică la o anumită conduită. Această idee stă la baza existenței raporturilor contractuale, dealtfel fără a fi respectat, contractul își pierde sensul său. Ideea dată a fost materializată în principiul *pacta sunt servanda,* care dea lungul istorie a cârmuit raporturile contractuale. Astăzi nu putem să ne imaginăm tabloul raporturilor contractuale fără acest principiu. Pe baza lui a fost construit întregul mecanism de funcționare a contractului.

Contractul civil are anumite etape de viață cum și oricare ființă umană, prima etapă fiind apariția, ulterior executarea contractului, și în final încetarea raportului contractual. În mod ideal aceste trei etape urmează să se succeadă și în final să fie atins scopul pentru care părțile au încheiat contractul. Însă realitatea

obiectivă este diferită, există un șir de circumstanțe de ordin natural, psihologic-uman, care influențează cursul normal al vieții contractului. În cazul dat vorbim despre momentul când contractul nu este executat de una dintre părți. Acest lucru afectează etapa a doua, și anume executarea contractului, și creează un punct de tensiune în raportul contractual. În așa situație legiuitorul acordă un șir de mecanisme părților contractante ca să depășească acest moment și să continue cursul normal al contractului. În acest caz vorbim despre remediile pe care le are la îndemână creditorul pentru a depăși punctul de tensiune și de a obține rezultatul dorit în cadrul raportului contractual.

Principiul forței obligatorii a contractelor exprimat și ca „*pacta sunt servanda*", este unul din pilonii care stau la baza circuitului civil, și în special raporturilor contractuale. Acest principiu este consacrat în art. 996 din Codul Civil al Republicii Moldova [5], care prevede că *Contractul poate fi modificat sau rezolvit numai în conformitate cu clauzele sale ori prin acordul părților, dacă legea nu prevede altfel.* Interpretând această prevedere legală putem evidenția că, forța obligatorie a contractului constă în faptul că între părți se stabilește o legătură juridică care urmează a fi respectată cu strictețe.

Legiuitorul român a prevăzut o reglementare mai reușită din punct de vedere al formulării, care arată sensul complet al acestui principiu. Astfel art.1270 alin. (1) din Noul Cod Civil român[4] prevede că *contractul valabil încheiat are putere de lege între părţile contractante.* Făcând o comparație cu forța obligatorie a legii, legiuitorul accentuează efectele acestui principiu între părți. Însă această formulare urmează a fi înţeleasă doar în sens metaforic, deoarece nu se poate pune semnul egalităţii între lege şi contract. Se face doar o paralelă între lege și contractul încheiat de părți, astfel fiind punctată importanța contractului pentru părți în ceia ce ține de respectarea lui.

Deasemenea și principiile UNIDROIT [7] reglementează forța obligatorie a contractului la art.1.3.*Contractul valabil încheiat are caracter obligatoriu între părțile contractante. Contractul poate fi modificat și poate înceta doar în condițiile stipulate prin clauzele sale, prin acordul părților sau în orice mod prevăzut.*

Părțile în baza voinței sale se angajează întru-un raport juridic contractual prin care își impun o anumită conduită, ea fiind obligatorie deoarece este bazată pe voința lor. Din aceasta rezultă anumite consecințe, și anume: contractul are forță obligatorie pentru părțile contractante; forța obligatorie a contractului este aceeași și pentru instanța de judecată, care are sarcina de a asigura executarea lui și care nu are dreptul să intervină pentru a modifica sensul contractului, ci este chemată să interpreteze contractul conform voinței părților.

În principiu, încheierea oricărui contract este liberă și mai mult, părțile contractante pot stabili conținutul contractului pe baza acordului de voință [9, p.219]. Raporturile contractuale stabilite urmează a fi respectate de părți deoarece au drept

origine voința lor. Astfel vedem că elementul central în cadrul acestei teorii este voința omului, el fiind liber să decidă asupra prevederilor contractuale, adică a unui anumit set de reguli, iar odată ce au fost prevăzute, ele urmează a fi executate.

În raporturile dintre părțile contractante, acordul lor de voință este suveran, aceștia putând chiar deroga de la lege, dacă normele nu sunt imperative [8, p.289]. Respectiv părțile au libertatea de a stabilit conținutul contractului, chiar și să deroge de la prevederile legale dacă ele sunt permisive. Părțile nu sunt constrânse să accepte anumite tipuri rigide de contracte, ele fiind libere să adapteze cât mai convenabil prevederile contractuale la realitatea existentă.

Principala semnificație a principiului forței obligatorii a contractului este aceea că părțile sunt obligate să execute întocmai prestațiile la care s-au obligat conform contractului încheiat. În doctrina rusă [10, p.66] de specialitate, se menționează că obligația urmează a fi executată la termenele stabilite, în modul stabilit și la locul stabilit conform contractului, în așa caz o să avem o executare corespunzătoare a prevederilor contractuale.

Principiul forței obligatorii a contractului are rolul de a explica și ordona raportul juridic contractual deja născut între părți în urma încheierii contractului. Este ghidul care îndrumă părțile în vederea realizării scopului final urmărit din acest raport contractual. Ca efecte ale acestui principiu putem enumera următoarele:

a) părțile urmează să execute întocmai, una față de cealaltă, obligațiile prevăzute în contract, deoarece "*contractul este acordul de voință realizat între două sau mai multe persoane prin care se stabilesc….raporturi juridice*" astfel prevede art. 992 alin. (1) CC RM;
b) o altă consecință a forței obligatorii este că "*contractul poate fi modificat sau rezolvit numai în conformitate cu clauzele sale ori prin acordul părților dacă legea nu prevedealtfel*", aceasta fiind regula simetriei în domeniul contractelor civile, și este prevăzută la art. 996 CC RM;
c) și în sfârșit, *obligația trebuie executată în mod corespunzător, cu bună-credință, la locul și în momentul stabilit,* astfel prevede art. 858 alin. (2) CC RM, aceasta presupune că ținând cont de forța obligatorie a contractului, părțile urmează să execute obligațiile contractuale cu bună-credință, în conformitate cu clauzele contractuale.

Încă o consecință a forței obligatorii a contractului pentru părți este executarea cu bună-credință a contractului. Fiind un principiu general al dreptului civil, legiuitorul moldav îl prevede într-un șir de articole din Codul Civil. Astfel art. 775 alin. (1) CC RM, prevede că *debitorul și creditorul trebuie să se comporte cu bună-credință la momentul nașterii, pe durata existenței, la momentul executării și stingerii obligațiilor.* O altă prevedere o regăsim în art. 858 alin. (2) CC RM, *obligația trebuie executată în modul corespunzător, cu bună credință, la locul și în momentul stabilit.*

Buna-credință se fundamentează întotdeauna pe fapte psihologice de conștiință care își au originea în cele patru virtuți componente ale onestității (loialitatea, prudența, ordinea și temperanța) care se convertesc în plan juridic în următoarele elemente constitutive [2, p.516]:

a) *intenția dreaptă,* rezultantă a loialității și probității, care implică întotdeauna absența dolului și a fraudei, a violenței, implică fidelitatea în angajamente; de asemenea *probitatea* sau *loialitatea,* care antrenează absența îndoielii, ignoranța corectă și justificată, care, în drept, poartă denumirea de eroare scuzabilă;
b) *diligența*, care determină săvârșirea de acte sau de fapte cu prevederea rezultatului circumscris în limitele legii;
c) *licitatea,* adică săvârșirea unor acte cu conținut licit, care este fațeta juridică a ordinii publice ca valoare morală;
d) *abținerea de la vătămarea sau păgubirea altuia* cu ocazia instrumentării actului juridic.

Acestea sunt elementele obligatorii necesare, ca să fim în prezența bunei credințe a subiectului. În cazul în care lipsește cel puțin unul din aceste elemente, vom fi în prezența de rea-credință.

Neexecutarea, executarea necorespunzătoare sau executarea peste termenul stabilit de contract, constituie o încălcare a contractului și poate atrage aplicarea față de debitor a anumitor măsuri inclusiv aplicarea răspunderii contractuale [10, p.66].

Trebuie de menționat că neexecutarea obligațiilor ce rezultă din contract poate fi consecința a doi factori: a) deși executare este posibilă, debitorul nu o execută volițional; b) însăși executarea este imposibilă din cauze ce nu incubă debitorului.

Conform principiilor UNIDROIT, și anume art.7.1.1. prin *neexecutare se înțelege orice încălcare de către una din părți a oricăreia dintre obligațiile sale contractual, inclusiv executarea defectuoasă sau executarea cu întârziere*.

La fel și CC RM ca și Principiile UNIDROIT reglementează *lato sensu* neexecutarea obligațiilor, stipulând la art. 901 alin.(5) că *neexecutarea obligației înseamnă orice abatere, cu sau fără justificare, de la executarea corespunzătoare a obligației și include neexecutarea totală sau parțială a obligație, executarea necorespunzătoare sau cu întârziere a obligației*.

Creditorul în caz de neexecutare a obligațiilor contractuale din partea debitorului poate să recurgă la anumite mijloace juridice prevăzute de lege în scopul satisfacerii creanţei sale. Aceste mijloace sunt remediile neexecutării obligațiilor contractuale și prin prisma analizei putem privi remediile ca sancțiuni pe care creditorul le poate aplica debitorului.

Noul Cod Civil Român prevede la art.1516 alin.(2) care sunt remediile pe care creditorul le poate aplica în cazul în care debitorul nu execută obligația con-

tractuală. Astfel atunci când, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia şi se află în întârziere, creditorul poate, la alegerea sa şi fără a pierde dreptul la daune-interese, dacă i se cuvin:

1. să ceară sau, după caz, să treacă la executarea silită a obligaţiei;
2. să obţină, dacă obligaţia este contractuală, rezoluţiunea sau rezilierea contractului ori, după caz, reducerea propriei obligaţii corelative;
3. să folosească, atunci când este cazul, orice alt mijloc prevăzut de lege pentru realizarea dreptului său.

În comparație cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova până la modernizare nu se prevedea un articol expres care ar expune în formă de sistem, remediile pentru neexecutare obligațiilor contractuale. Însă după 01.03.2019 în art.901 alin.(1) CC RM este prevăzut că:

Atunci când, fără justificare, debitorul nu îşi execută obligaţia, creditorul poate, în condițiile legii şi, după caz, ale contractului, la alegerea sa:

a) să ceară executarea silită a obligaţiei;
b) să suspende executarea obligaţiei corelative;
c) să reducă obligaţia sa corelativă;
d) să recurgă la rezoluțiunea contractului;
e) să ceară plata de despăgubiri pentru prejudiciul suferit prin neexecutare;
f) să exercite orice alt mijloc juridic de apărare, prevăzut de lege sau contract, pentru realizarea dreptului său încălcat prin neexecutare.

Odată ce turistul beneficiază de toate serviciile incluse în pachetul de servicii de călătorie, iar organizatorul şi-a îndeplinit obligaţiile contractuale, contractul de servicii de călătorie va înceta prin executare. Aceasta este finalitatea la care se aşteaptă părţile contractului de servicii de călătorie în mod obişnuit. Desigur nu totdeauna se întâmplă astfel. Există cazuri, deloc rare, când organizatorul nu-şi îndeplineşte corespunzător obligaţiile contractuale sau sunt acordate servicii care nu corespund contractului, cazarea în alt hotel decât cel preconizat, câteodată de nivel inferior, transportul cu altă aeronavă, schimbarea ghidului turistic sau alte încălcări a contractului. În acest caz este vorba despre neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligaţiilor contractuale.

Un caz de executarea necorespunzătoare a obligaţiilor contractuale poate fi neajunsurile şi lipsurile călătoriei depistate de călător. În modul prevăzut de Codul civil călătorul trebuie să anunţe despre aceasta pe organizator şi trebuie să-i acorde ultimului un termen pentru a înlătura neajunsurile în modul corespunzător. Această prevedere este chemată să înlăture eventualele abuzuri din partea clienţilor de rea-credinţă[6, p.705].

Viciile călătoriei pot avea drept consecinţă nu numai modificarea contractului, în ce priveşte reducerea preţului, dar şi rezoluțiunea contractului din iniţiativa

turistului. Acest drept al turistului este stipulat în art.1606 CC RM. Pentru ca acest drept să fie realizat, legiuitorul stabileşte existenţa unei condiţii obligatorii, şi anume: călătoria este prejudiciată în mod considerabil. Călătoria se va considera prejudiciată în mod considerabil, dacă în urma neexecutării sau executării necorespunzătoare esenţiale din partea agentului turistic, serviciile nu corespund prevederilor contractuale, standardelor sau aşteptărilor turistului, care rezultă din oferta sau publicitatea făcută. Viciile esenţiale pot determina imposibilitatea utilizării serviciului (schimbarea itinerarului turistic, care privează turistul de posibilitatea anumitor locuri), inadmisibilitatea utilizării lui (existenţa pericolului pentru viaţa şi/sau sănătatea turistului în cazul neexecutării obligaţiei de informare despre necesitatea vaccinării) sau cheltuieli financiare considerabile pentru înlăturarea lor [3, p.253-254].

În ceia ce privește practica judiciară autohtonă referitor la executarea necorespunzătoare a serviciilor turistice, putem evidenția cazul examinat de Judecătoria Chișinău, sediu Centru din 11 martie 2019 [1].

În cererea de chemare în judecată s-a cerut încasarea de SRL „Global Contact-Grup" în beneficiul său suma de 37065 lei (treizeci și șapte mii șaizeci cinci lei) pentru serviciile necorespunzătoare, suma de 695 (șase4 sute nouăzeci și cinci) dolari SUA pentru prejudiciul material și suma de 5000 (cinci mii) lei pentru prejudiciul moral.

Din fabula speței reiese că persoana X s-a adresat la turopretator SRL „Global Contact-Grup", marca comercială Calipso, cu solicitarea de procurare a următoarelor servicii turistice: transport avia tur-retur Chișinău-New-York (Statele Unite ale Americii), cazare în hotel în orașul New-York pentru perioada 29.04.2017 – 08.05.2017 și asigurarea medicală.

Conform prevederilor contractuale și voucherului eliberat cu seria AB nr.106813 reclamantul a achitat suma de 37065 lei (treizeci și șapte mii șaizeci cinci lei).

În voucherul privit de la pârât înainte de plecare era indicat la boxa cazare: Extended Stay America (fără a fi specificată locația/adresa concretă); rezervarea biletelor de avion, unde se specifica itinerarul Chișinău – SUA New-York – Chișinău, ambele fiind cu escală prin Munich, Germania și asigurarea medicală.

După sosirea în orașul NY și adresându-se la serviciul liniei de sport/asistență clienți, aflat în incinta aeroportului, pentru a fi ghidat cum să ajungă la locul cazării, înscris în actele de călătorie. Din informația oferită a constatat că camera pentru cazare i-a fost rezervată de către pârât într-un hotel din orașul Brooklyn, aflat în suburbia Cleveland, statul Ohio SUA la 744 km. distanță de or. New-York sau 8 ore de deplasare cu automobilul într-o direcție și nu în orașul solicitat New-York.

Din cauza că reclamantul nu avea resurse financiare suficiente pentru cazare în orașul New-York a decis să abandoneze călătorie și să revină în Republica Mol-

dova suportând următoarele cheltuieli: 19 dolari SUA – plata pentru taxi, prestate de la aeroport la hotelul Howard Johnson Hotel Newark Airpot, aflat în apropierea aeroportului New-York, plata cazării în hotel – 130 USD, diferența de pentru achitată pentru modificarea datei zborului în biletul avia retur – 546 USD.

La revenirea în țară, la data de 01 mai 2017 s-a adresat la oficiul pârâtului căruia i-a înaintat pretențiile pentru călătoria organizată, solicitând compensarea saunelor cauzate erorilor comise, iar pârâtul i-a răspuns verbal că va analiza problema și îi va anunța.

Repetat la 13.06.2017 și 04.07.2017 prin intermediul avocatului au fost expediate pe adresa pârâtului două somații, însă ultimul a evitat compromisul de soluționare a problemei.

La judecarea cauzei instanța a stabilit următoarele:

1. În baza art.1592 CC RM 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.
2. Potrivit art.1595 alin.(4) CC RM informațiile trebuie să fie furnizate într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat. În cazul în care aceste informații sunt furnizate în scris, ele trebuie să fie lizibile.
3. Potrivit art.1603 CC RM alin (1) și (2) organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii. Serviciile de călătorie se consideră fără vicii dacă au caracteristicile convenite;(art.1137 alin. (1) și (2) CC RM până la modernizare - organizatorul este obligat să organizeze astfel călătoria încât să aibă calităţile promise şi să nu fie afectată de lipsuri care i-ar diminua valoarea sau utilitatea dedusă din contract sau din practica obişnuită.
4. Potrivit art.1603 alin.(5) CC RM călătorul poate cere remedierea viciilor conform prevederilor art.1605 CC RM.
5. Potrivit art.1608 alin.(1) călătorul are dreptul de a primi despăgubiri adecvate din partea organizatorului pentru orice prejudiciu pe care îl suferă ca urmare a unui viciu.

După analiza tuturor dovezilor instanța a concluzionat că acțiunile pârâtului în prestarea serviciilor de călătorie nu au fost depline și profesioniste și a hotărât încasarea de la SRL „Global Contact-Grup” în beneficiul reclamantului suma de 37065 lei (treizeci și șapte mii șaizeci cinci lei) pentru serviciile necorespunzătoare, suma de 695 (șase4 sute nouăzeci și cinci) dolari SUA pentru prejudiciul material și suma de 5000 (cinci mii) lei pentru prejudiciul moral.

Din cele relatate supra se poate de concluzionat că fiecare parte în contractul de pachete de călătorie are obligația de a-și executa prevederile contractuale cu bună-credință.

Referințe bibliografice:

1. Arhiva Judecătorie Chișinău, sediul Centru, dosarul nr. 2-2960/17. https://jc.instante.justice.md/ro/pigd_integration/pdf/5fab37b3-135d-e911-80d7-0050568b021b (accesat: 12.09.2019).
2. Baieș S., Mîțu G.,Cazac O., Cebotari V., Brumă S., Robu O., Crețu I., Tabuncic T., Cara A., *Drept Civil. Teoria Generală a Obligațiilor.* Chișinău, Editura Tipografia Centrală, 2015.
3. Chibac Gheorghe, Brumă Sorin, Robu Oxana, Chibac Natalia. Drept civil. Contracte și succesiuni. Curs universitar. Universitatea de Stat din Moldova, Facultatea de Drept, Departamentul Drept Privat. Ediția a 4-a, revăzută și completată. Chișinău: S.n., 2019 (Î.S.F.E.-P. „Tipografia Centrală,,).
4. Codul Civil (Nou) al României, adoptat prin Lega nr.287 din 17 iulie 2009 și republicat cu modificări în 15.iulie 2011 prin Legea de punere în aplicare nr. 71/2011, intrat în vigoare la 1 octombrie 2011. Monitorul Oficial nr. 505 din 15 iulie 2011.
5. Codul Civil al Republicii Moldova,aprobat prin Legea nr.1107-XV din 06.06.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 82-86/661 din 22.06.2002. Modernizat prin Legea nr.133 din 15.11.2018. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.467-479 din 14.12.2018, în vigoare din 01.03.2019. Republicat în: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.66-75 din 01.03.2019.
6. Coord. Buruiană M., Efrim O., Eşanu N., Comentariul Codului Civil al Republicii Moldova, Chișinău: Editura Arc, Vol.2.
7. Institutul Internaţional pentru Unificarea Dreptului Privat este o organizaţie interguvernamentală, independentă cu sediul la Roma. UNIDROIT a fost înfiinţat în anul 1926, ca organ auxiliar al Societăţii Naţiunilor, activitatea sa încetând odată cu desfiinţarea organizaţiei mondiale. În anul 1940 Institutul a fost reînfiinţat în baza Statutului, care de fapt constituie un acord interstatal.http://studiamsu.eu/wp-content/uploads/19.-p.145-150.pdf (accesat: 13.09.2019)
8. Stoica V., Pușcaș N., Trușcă P.,*Drept Civil. Instituții de drept civil.* București: Editura Universul Juridic, 2003.
9. Urs. I. R., Angheni S.,Drept Civil. Drepturile reale. Teoria generală a obligațiilor. Vol. II.,București, Editura Oscar Print, 2000.
10. Суханов Е. А., *Российское Гражданское Право, Том II. Обязательственное право*, Издательство Статут, Москва, 2011.