DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR ÎN CONTRACTUAL DE SERVICII TURISTICE PRIN PRISMA LEGII DE MODERNIZARE A CODULUI CIVIL AL REPUBLICII MOLDOVA NR.133 DIN 15.11.2018

THE RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE PARTIES IN THE CONTRACT OF TOURIST SERVICES IN THE LIGHT OF THE LAW ON MODERNISATION OF CIVIL CODE OF THE REPUBLIC OF MOLDOVA No.133 of 15.11.2018

Natalia CHIBAC,
dr., lect. univ.
Universitatea de Stat din Moldova

Abstract
The contract for tourist services is a legal instrument of the achievement of business complex and represents the agreement between an organizer, which undertakes to purchase the traveler, in exchange for a price, a stay or a trip, ensuring its comfort and leisure. One of the main peculiarities of the legislation tourism is the right of the tourist to demand from the organizer providing all services, what they include in the package.
The rights and obligations of the parties are specific; this fact is determined by the nature of the contract, as well as the quality of the consumer of the tourist. Therefore, the Civil Code of the Republic of Moldova includes a mandatory rule in the article.(2), art.1145, which prohibits the derogation of the legal provisions to the detriment of the tourist. Any contractual clause that worsens the situation of the tourist will be struck by absolute nullity.
Keywords*: contract, obligations, duties, liability, information.*

Dezvoltare a turismului în Republica Moldova are drept scop crearea unei baze adecvate pentru dezvoltarea turismului intern în Republica Moldova într-un mod integrat, echilibrat și durabil, astfel încât să aducă beneficii culturale și socioeconomice considerabile țării și comunităților ei.

Turismul este un sector important al economiei mondiale și are o tendință de creștere permanentă la nivel internațional. Industria turismului cuprinde o gamă variata de întreprinderi publice și private, generatoare de beneficii economice și sociale.

În conformitate cu articolul 24 din Declarația Universală a Drepturilor Omului(3), orice persoană are dreptul la odihnă și recreație, inclusiv la o limitare rezonabilă a zilei de muncă și la concedii periodice plătite.

Încheierea Acordului de Asociere(1) cu Uniunea Europeană permite Republicii Moldova să tindă spre armonizarea legislației țării cu cea a Uniunii Europene. În legătură cu faptul că disparitățile dintre normele care protejează pe călători existente în republică și diferite state reprezintă un factor care îi descurajează pe călătorii să achiziționeze pachete de servicii de călătorie și, în

mod similar, pe organizatorii din republică să vândă serviciile respective statelor membre a UE și altor state. Pentru a permite călătorilor și comercianților să beneficieze pe deplin de avantajele pieței naționale și internaționale asigurând în același timp un nivel ridicat de protecție a consumatorilor a apărut necesitatea apropierii mai accentuate a legislației Republicii Moldova cu legislație UE în ceea ce privește pachetele de călătorie și serviciile de călătorie asociate. Principalul scop în armonizarea legislației trebuie să contribuie la atingerea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor, armonizarea drepturilor și a obligațiilor care derivă din contractele referitoare la pachetele de servicii de călătorie și la serviciile de călătorie asociate, necesitatea pentru crearea unei veritabile piețe interne a consumatorilor în domeniul respectiv, prin identificarea unui echilibru corect între un nivel ridicat de protecție a consumatorilor și competitivitatea întreprinderilor.

Modernizarea Codului civil al Republicii Moldova(2) reprezintă un important pas înainte și un efort de amploare pe calea schimbării infrastructurii juridice naționale și aducerea acesteia în linia celor mai moderne reglementări utilizare pe plan internațional.

Prin aprobarea Legii nr.133 din 15.11.2018 privind modernizarea Codului civil(8) la secțiunea cu privire la contractele privind pachetele de servicii de călătorie și produse de vacanță legislatorul moldav a introdus în actele normative a țării unele aspecte ale unor acte normative al Uniunii Europene și unui din ele este Directiva (UE) 2015/2302(4)a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate. În această Directivă se stabilesc o serie de drepturi importante ale consumatorilor în legătură cu pachetele de servicii de călătorie, în special în ceea ce privește cerințele în materie de informare, răspunderea comercianților pentru executarea serviciilor incluse în pachet și protecția în caz de insolvență a organizatorului sau a comerciantului cu amănuntul. Scopul fiind de a contribui la funcționarea corespunzătoare a pieței interne și internaționale, și la asigurarea unui nivel ridicat și cât se poate de uniform de protecție a consumatorilor referitoare la contractele încheiate între călători și comercianți privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate.

Drepturile şi obligaţiile călătorului

Drepturile şi obligaţiile părţilor contractului de servicii turistic sunt stabilite de acte normative de diferit nivel, de clauzele contractuale stipulate în contractul-model şi cele negociate de părţi.

Astfel, drepturile şi obligaţiile sunt specifice, fapt care este determinat atât de natura contractului, cât şi de calitatea de consumator a turistului(Chibac N., p.141).

Luând în consideraţie faptul că turistul este un consumator, drepturile lui în contractul respectiv, prevăzute de normele speciale nu trebuie să fie în

contradicţie cu normele stipulate în Legea Republicii Moldova privind protecţia consumatorilor(6). Aspecte concrete de aplicare în practica judiciară a acestor drepturi le găsim în Hotărârea Plenului CSJ din 09.10.2006(5).

Efectuând un studiu comparativ al actelor normative în vigoare, am selectat cele mai importante drepturi ale turistului şi am încercat să le clasificăm în câteva grupe, şi anume:

1. Drepturile precontractuale;
2. Drepturile ce rezultă din conţinutul contactului;
3. Drepturile negociate;
4. Drepturile ce se referă la soluţionarea litigiilor;
5. Drepturi la despăgubiri morale şi materiale.

Din grupa drepturilor precontractuale fac parte următoarele drepturi:

- la informaţie despre toate condiţiile ce se referă la călătorie, odihnă, tratament etc., inclusiv şi condiţiile de conduită şi regulile speciale din ţara de aflare (art.1134 CC RM, art.19 al Legii 352/2006);
- de a cere prezentarea proiectului contractului cu toate condiţiile obligatorii prevăzute de art.1135 CC RM şi contractul-model;
- la toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, etc. (alin.(6) art.1136 CC RM);
- de a cesiona drepturile cu privire la contractul respectiv unui terţ (art.1138 CC RM).

Din grupa drepturilor ce rezultă din conținutul contractului fac parte următoarele:

- la totalitatea serviciilor prevăzute în contractul de servicii turistice;
- la securitate personală, la protecţia vieţii şi sănătăţii;
- la apărarea drepturilor de consumatori ai serviciilor turistice;
- la asistenţă medicală în conformitate cu prevederile asigurării de călătorie;
- la remedierea viciilor;
- la înlăturarea imediată a viciilor depistate în timpul călătoriei;
- rezoluțiunea contractului (alin.(1), pct.(1) lit.b) art.1140 CC RM; art.1141 CC RM; art.1144^1 CC RM);
- la reducerea prețului (alin.(5) art.1139 CC RM);
- la acces liber în obiectivele turistice pentru vizitarea şi folosirea cărora nu sunt stabilite restricţii legale (lit.h) art.19 al Legii 352/2006).

Din a treia grupă fac parte drepturile:

de a negocia clauze contractuale suplimentare care nu sunt stipulate în proiectul contractului de organizator, dar care se referă la interesele personale ale turistului.

Obligaţia de bază a turistului constă în achitarea costului serviciilor turistice prevăzute de contract. Această obligaţie este realizată odată cu încheierea contractului. Turistul este obligat, de asemenea, să achite costul

serviciilor solicitate de el şi prestate suplimentar pe parcursul executării contractului.

Alte obligaţii ale turistului:

- să respecte prevederile contractului (art.20 al Legii 352/2006);
- să plătească comision de rezoluțiune (alin.(1) art.1140 CC RM);
- să respecte legislaţia ţării de aflare temporară, obiceiurile şi tradiţiile locale;
- să respecte regulile vamale, regulile de trecere a frontierei de stat şi termenul de şedere legal;
- să repare toate prejudiciile aduse agentului economic în cazul încălcării clauzelor contractului de servicii turistice;
- să repare prejudiciile aduse ţării de aflare temporară;
- să respecte normele de protejare a patrimoniului turistic şi a mediului în locul vizitat;
- să respecte regulile de călătorie, transportare şi păstrare a bagajelor (pct.4 al contractului-model).

Drepturile şi obligaţiile profesionistului (organizatorului)

Dacă e să inversăm drepturile şi obligaţiile organizatorului călătoriei vizavi de cele ale călătorului şi să luăm în consideraţie destinaţia, importanţa, consecutivitatea efectuării drepturilor şi obligaţiilor organizatorului călătoriei, apoi ele pot fi clasificate în câteva grupe:

- obligaţii precontractuale sau informaţionale;
- obligaţii informaţionale după încheierea contractului, dar până la începutul călătoriei;
- obligaţii contractuale;
- obligaţii postcontractuale.

Dacă să analizăm cercul de obligații precontractuale atunci, în baza art.1134 CC RM, organizatorul sau intermediarul este obligat să furnizeze călătorului informațiile standard prin intermediul formularului relevant care figurează în partea A sau B din anexa nr. 8 la Legea nr.1125-XV din 13 iunie 2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova(7). Din grupa obligațiilor precontractuale sau informaționale fac parte următoarele:
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 în temeiul 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 vor fi furnizate 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 achitate 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 înainte de începerea călătoriei până la care este posibilă rezoluțiunea contractului 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 contractului 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 contractului de către călător sau costurile de asistență, inclusiv taxele de întoarcere, în caz de accident, de boală sau de deces.

Din a doua grupă de obligaţii ale organizatorului fac parte cele stipulate în art.1135 și 1136 CC RM, unde se menționează că înainte de încheierea contractului privind pachetul de servicii de călătorie, organizatorul și, după caz, intermediarul de pachete trebuie să transmită călătorului toate modificările cu privire la informațiile precontractuale într-un mod clar, inteligibil și bine evidențiat.

De asemenea, organizatorul sau intermediarul de pachete trebuie să pună la dispoziția călătorului un exemplar sau o confirmare a contractului pe un suport durabil.

Contractul sau confirmarea contractului prezintă întregul conținut al acordului care include următoarele informații:
1) cerințele speciale ale călătorului pe care organizatorul le-a acceptat;
2) informații cu privire la faptul că organizatorul:
a) este răspunzător pentru prestarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract;
b) este obligat să acorde asistență în cazul în care călătorul se află în dificultate;
3) denumirea entității responsabile de protecția în caz de insolvabilitate și datele de contact ale acestuia, inclusiv adresa sa geografică, și, după caz, denumirea autorității competente desemnate de statul în cauză în scopul respectiv și datele de contact ale acesteia;
4) numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail și, dacă este cazul, numărul de fax ale reprezentantului local al organizatorului, ale unui punct de contact sau ale altui serviciu care permite călătorului să contacteze rapid organizatorul și să comunice eficient cu acesta, să solicite asistență atunci când călătorul se află în dificultate sau să reclame orice viciu sesizat în timpul executării pachetului;
5) informații privind obligația călătorului de a comunica orice viciu pe care îl constată pe parcursul executării pachetului;
6) în cazul minorilor neînsoțiți de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract care include cazare, informații care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat;
7) informații privind procedurile interne de soluționare a reclamațiilor disponibile și privind mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor prevăzute de lege;
8) informații privind dreptul călătorului la cesiunea contractului către un alt călător.

Cu suficient timp înainte de începerea călătoriei, organizatorul trebuie să pună la dispoziția călătorului toate chitanțele, bonurile și biletele necesare, informații privind ora programată a plecării și, după caz, termenul-limită pentru înregistrare, precum și orele programate ale opririlor intermediare, ale legăturilor de transport și ale sosirii.

Suplimentar la cele prevăzute, potrivit art.14, lit.h) al Legii 352/2006 agentul turistic este dator să furnizeze informaţii referitor la legile ţării de aflare temporară, obiceiurile populaţiei autohtone şi alte particularităţi, a căror cunoaştere este necesară pentru cultivarea respectului faţă de valorile culturale naţionale. Dacă din lipsa informaţiei respective clientul a suportat anumite daune materiale şi/sau morale, agentul turistic va fi obligat să le repare integral.

De asemenea, în baza alin.(3) art.7 al Ordonanţei Guvernului României nr.2/2018(9)contractul privind pachetul de servicii de călătorie sau confirmarea contractului prezintă întregul conţinut al acordului care include toate informaţiile:

a) cerinţele speciale ale călătorului pe care agenţia de turism organizatoare le-a acceptat;

b) informaţii cu privire la faptul că agenţia de turism organizatoare:

(i) este răspunzătoare pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în contract;

(ii) este obligată să acorde asistenţă în cazul în care călătorul se află în dificultate;

c) denumirea entităţii responsabile de protecţia în caz de insolvenţă şi datele de contact ale acesteia, inclusiv sediul social, şi, după caz, denumirea autorităţii competente desemnate de statul membru în cauză în scopul respectiv şi datele de contact ale acesteia;

d) numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail şi, dacă este cazul, numărul de fax ale reprezentantului local al agenţiei de turism organizatoare, ale unui punct de contact sau ale altui serviciu care permite călătorului să contacteze rapid agenţia de turism organizatoare şi să comunice eficient cu acesta, să solicite asistenţă atunci când călătorul se află în dificultate sau să reclame orice neconformitate sesizată în timpul executării pachetului;

e) informaţii privind obligaţia călătorului de a comunica orice neconformitate pe care o constată pe parcursul executării pachetului;

f) în cazul minorilor neînsoţiţi de un părinte sau de o altă persoană autorizată, care călătoresc pe baza unui contract privind pachetul de servicii de călătorie care include cazare, informaţii care să permită contactul direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de acesta în locul în care minorul este cazat;

g) informaţii privind procedurile interne de soluţionare a reclamaţiilor disponibile, precum şi privind mecanismele de soluţionare alternativă a litigiilor, denumite SAL;

h) informaţii privind dreptul călătorului la transferul contractului către un alt călător.

Potrivit normei stipulate în alin.(1) art.1136 CC RM dacă, înainte de începutul călătoriei, este nevoie să modifice considerabil clauzele esenţiale ale contractului, inclusiv preţul, organizatorul este obligat să-l notifice imediat pe client despre acest fapt.

Din a treia grupă de obligaţii ale organizatorului călătoriei sau agenţiei de turism, potrivit art.14 al Legii 352/2006 fac parte următoarele:

- să încheie contracte conform modelului aprobat şi să elibereze vouchere turistice;
- să presteze în totalitate serviciile prevăzute în contract;
- să repare prejudiciile cauzate turiştilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului;
- să păstreze confidenţialitatea numelor şi adreselor clienţilor lor, cu excepţiile prevăzute de legislaţie;
- să asigure exploatarea durabilă şi conservarea patrimoniului turistic, precum şi protecţia mediului.

Potrivit alin.(1) art.1142 CC RM, organizatorul este obligat să asigure prestarea serviciilor de călătorie fără vicii și în așa fel ca călătoria 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.

Din această grupă fac parte şi obligaţiile organizatorului ca prestator, care sunt indicate în art.10 al Legii privind protecţia consumatorilor, din care menţionăm doar acele mai importante, în viziunea noastră:

- să presteze numai servicii care nu afectează viaţa, sănătatea, ereditatea şi securitatea consumatorilor ori interesele economice ale acestora;
- să respecte cerinţele prescrise sau declarate, precum şi clauzele contractuale.

Obligaţiile de bază a organizatorului călătoriei după executarea contactului constă, potrivit lit.i), art.14 al Legii 352/2006, în repararea prejudiciilor cauzate turiştilor în cazurile de încălcare a clauzelor contractului de servicii turistice. O asemenea obligaţie este stipulată și în art.10 al Legii privind protecţia consumatorilor. Toate aceste obligaţii urmează a fi executate benevol, în caz contrar ele urmează a fi executată în baza deciziei irevocabile a instanţei judecătoreşti.

Drepturile organizatorului sunt reciproce obligaţiilor turistului. Cel mai important drept se referă la primirea costului serviciilor prestate, inclusiv şi celor suplimentare, care nu au fost stipulate în contract, dar care au fost prestate pe parcursul executării la solicitarea turistului.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

1. Chibac Natalia. Unele particularităţi ale drepturilor şi obligaţiilor părţilor în contractul de servicii turistice. În: materialele conferinţei internaţionale ştiinţifico-practică „Educaţie şi cercetare într-un stat bazat pe drept”, 16 octombrie 2009, Chişinău. Revista Naţională de Drept, Ediţie specială, 2010, nr.10-12, p.141

Resurse Web:

2. Acord de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și comunitatea europeană a energiei atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte ratificat prin Legea nr.112 din 02.07.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.185-1999 din 18.07.2014. Disponibil: http://www.mfa.gov.md/img/docs/Acordul-de-Asociere-RM-UE.pdf.
3. Codul Civil al Republicii Moldova, adoptatprinLegea nr.1107 din 06.06.2002. În: MonitorulOficialla Republicii Moldova nr.82-86 din 22.06.2002. în vigoare de la 12.06.2013. Disponibil: http://lex.justice.md/md/325085/
4. DeclarațiaUniversală a DrepturilorOmuluiadoptată la 16 decembrie 1948, prinRezoluția 217 A încadrulcelei de-a treiasesiuni a AdunăriiGenerale

a Organizației Națiunilor Unite. http://legislatie.resurse-pentru-democratie.org/legea/declaratia-universala-a-drepturilor-omului.php
5. Directiva 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privindpachetele de servicii de călătorieșiserviciile de călătorieassociate. Disponibil: https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj
6. Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție nr.7 din 09.10.2006 cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorului la judecarea cauzelor civile. În: Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, 2007, nr.3, p.4. Disponibil: http://jurisprudenta.csj.md/search_hot_expl.php?id=233.
7. LegeaRepublicii Moldova privindprotecţiaconsumatorului. Nr.105-XV din 13.03.2003, În: MonitorulOficial al Republicii Moldova, 26.07.2003, nr.126-131 (507), **republicată**înMonitorulOficial al Republicii Moldova, 21.10.2011, nr.176-181 (513) **înredacţia**Legiipentrumodificareaşicompletareaunoracte legislative nr.140 din 28.07.2011. În: MonitorulOficial al Republicii Moldova, 28.08.2011, nr.146 (446).Disponibil: http://lex.justice.md/document_rom.php?id=546986A0%3A88685EC5
8. Legea nr.1125-XV din 13 iunie 2002 pentru punerea în aplicare a Codului civil al Republicii Moldova. În: MonitorulOficial al Republicii Moldova, nr.82 din 22.06.2002.http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=312734
9. Legea nr.133 din 15.11.2018 privindmodernizareaCodului civilMonitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 467-479 din 14 decembrie 2018. Disponibil: http://lex.justice.md/md/378416/
10. Ordonanţa Guvernului României nr.2 din 23 august 2018 privind pachetele de servicii turistice și serviciile de călătorie asociate. În: Monitorul Oficial, Partea I nr.728 din 23 august 2018. Disponibil: https://lege5.ro/Gratuit/gi4tcojqguyq/ordonanta-nr-2-2018-privind-pachetele-de-servicii-de-calatorie-si-serviciile-de-calatorie-asociate-precum-si-pentru-modificarea-unor-acte-normative