

OBIECTUL CONTRACTULUI DE SERVICII TURISTICE

Natalia CHIBAC,
magistru în drept, lector universitar (USM)

SUMMARY

This article analyzes the object of the contract for tourist services in a comparative aspect of the Romanian and Russian Federation national legislation. There are proposed solutions for improving national legislation.

Pornind de la noțiunea generală stipulată în art.206 C.civ. RM, obiect al actului juridic este obligația persoanei care a încheiat actul juridic. Cerințele legale de bază cu privire la acest element contractual se referă la faptul că obiectul actului juridic trebuie să fie licit, să se afle în circuitul civil şi să fie determinat sau determinabil cel puțin în specia sa.

Condiția contractuală cu privire la obiectul contractului la servicii turistice este, după părerea noastră, o clauză esențială. Potrivit aliin.(2) art.679 C.civ. RM, sunt esențiale clauzele care sunt stabilite ca atare prin lege, care reies din natura contractului sau asupra cărora, la cererea uneia din părți, trebuie realizat un acord. Clauza esențială a contractului de servicii turistice cu privire la obiectul contractului rezultă din însăşi natura juridică a contractului, care se manifestă prin faptul că turoperatorul sau agenția de turism, ca parte contractuală, are scopul de a obține un profit în urma serviciilor prestate turistului, iar acesta are ca scop prestarea nu a oricărui serviciu, dar a anumitor servicii, care corespund intereselor personale ale turistului – fie de a lua cunoştință de obiectele istorice, culturale, ecologice ale localități respective, fie cu scop de agrement, de business, tratament şi de altă natură. Obligația de bază a turistului referitor la obiectul contractului este achitarea costului serviciilor turistice care urmează a fi prestate.[1]

Potrivit Legii cu privire la organizarea şi desfăşurarea activității turistice în Republica Moldova, aprobate la 24 noiembrie 2006 (în continuare – Legea 352/2006)[2], obiectul contractului de servicii turistice poate fi demonstrat prin unele categorii juridice speciale, caracteristice doar acestui contract, şi anume: pachetul turistic, produsul turistic, serviciile turistice. Astfel, potrivit art.1 al Legii 352/2006, pachetul turistic (pachetul de vacanță, pachetul de călătorie) reprezintă o combinație prestabilită a cel puțin două servicii turistice, vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs, la un preț în care costul fiecărui component nu este identificat separat, aceste prestații depăşind 24 ore. Produsul turistic reprezintă un ansamblu complex de bunuri şi de servicii oferit consumatorilor (vizitatorilor). Produsul turistic ca obiect al contractului respectiv este nominalizat şi în pct.2 al modelului Contractului turistic, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova, nr.1470 din 21 decembrie 2001, cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic şi a fişei de evidență statistică a circulației turiştilor la frontiera Republicii Moldova[3] şi tratat ca un complex de bunuri materiale şi servicii, destinate consumului turistic. Serviciile turistice reprezintă servicii prestate de către agenții economici din industria turismului, care includ cazarea, masa şi transportarea turiştilor, serviciile de agrement, tratamentul balnear, asistența turistică şi alte servicii complementare.[4]

În dependență de categoriile de turişti, de scopul călătoriei, termenul contractiului ş.a., obiectul contractului de servicii turistice poate fi foarte diferit. Obligatoriu, după cum s-a menționat mai sus, e că, inițialmente, obiectul contractului nu poate conține mai puțin de două servicii. Numărul maximal de servicii turistice nu este limitat de lege şi poate fi foarte variat. La cele menționate mai sus putem menționa, bunăoară, că în complexele hoteliere pot fi prestate următoarele servicii, inclusiv complementare: vânzări în magazinele de suvenire, serviciile prestate de automatele comerciale, de cazino, de cluburi de noapte, săli de jocuri, reparația încălțămintei şi îmbrăcămintei, curățătorii chimice, închirierea obiectelor cu destinație culturală, saloane de frumuseşe, saune, băi, bazine, săli sportive, schimb valutar ş.a.

De asemenea, poate fi propusă prestarea serviciilor legate de organizarea şi petrecerea conferințelor, seminarelor şi a simpozioanelor ştiințifice.

Legislația României cu privire la obiectul contractului de servicii turistice utilizează categorii analogice. Astfel, Ordonanța Guvernului Republicii România nr.58 din 21 august 1998 privind organizarea şi desfăşurarea activității de turism în România[5], stipulează aşa categorii ca produs turistic tratat ca un complex de bunuri materiale şi de servicii, concentrate într-o activitate specifică şi oferite în pachet consumatorului turistic. Potrivit acestei Ordonanțe, pachetul de servicii reprezintă o combinație prestabilită a cel puțin două din elementele următoare: cazare, alimentare, transport, tratament balnear, agrement, alte servicii, prezentând o parte semnificativă din pachet, atunci când sunt vândute sau oferite spre vânzare la un preț global şi atunci când aceste prestații depăşesc 24 de ore.

Potrivit alin.(1) art.2 al Ordonanței Guvernului Republicii România, nr.107 din 30 august 1999 privind activitatea de comercializare a pachetului de servicii turistice[6], pachetul de servicii turistice reprezintă o combinație prestabilită a cel puțin două dintre următoarele trei grupe de servicii, cu condiția că durata neîntreruptă a acestora să depăşească 24 de ore sau să cuprindă o înnoptare, şi anume:

a) transport;

b) cazare;

c) alte servicii, fără legătură cu transportul sau cazarea sau care nu sunt accesorii ale acestora şi care reprezintă o parte semnificativă a pachetului de servicii turistice, cum ar fi: alimentație, tratament balnear, agrement şi altele asemenea.

Potrivit Ordinului Ministerului Transporturilor, Construcțiilor şi Turismului al României nr.516/205 din 12.04.2005[7] pentru aplicarea contractului de comercializare a pachetelor de servicii turistice obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii turistice în scris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la contract, şi eliberarea documentelor de plată.

După cum e uşor de observat, categoriile juridice naționale cu privire la obiectul contractului de servicii turistice sunt asemănătoare cu categoriile respective din legislația României şi, prin urmare, putem concluziona că atât categoriile juridice cu privire la subiectul dat, cât şi legislația națională au fost inspirate de normele respective ale legislației țării vecine.

Dacă e să apelăm la legislația Federație Ruse, putem menționa că, potrivit art.1 al Legii Federale cu privire la bazele activității turistice în Federația Rusă, aprobate de Duma de Stat la 16 noiembrie 1996[8], produsul turistic cuprinde un complex de servicii de transport şi cazare prestate la un preț comun (indiferent de includerea în prețul comun a costului serviciilor excursionale şi/sau al altor servicii) în baza contractul de realizare a produsului turistic.

Din norma art.1132 C.civ. RM, care stipulează obligația organizatorului călătoriei (agentului turistic) de a informa preliminar cu privire la oferta serviciilor turistice rezultă că obiectul şi conținutul contractului de servicii turistice este determinat de organizatorul călătoriei (agentul turistic) şi se include în anunțul publicitar. Pachetul turistic, apreciat de Legea 352/2006 ca o prestație prestabilită a cel puțin două servicii turistice vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs la un preț în care costul fiecărui component nu este identificat separat, de asemenea este determinat (prestabilit) de organizatorul turistic (agentul turistic).

Analizând sub aspect comparat legislația națională şi cea a Federației Ruse, putem evidenția o problemă, care, după părerea noastră, urmează a fi discutată şi propuse soluții. Această problemă se referă la drepturile turistului de a participa la determinarea obiectului şi conținutului contractului de servicii turistice. Potrivit alin.(1) art.667 C.civ. RM, părțile contractante pot încheia în mod liber, în limitele normelor imperative de drept, contracte şi pot stabili conținutul lor. Această normă civilă stipulează principiul clasic al egalității părților contractante în orice contract civil. Referindune la acest subiect, putem menționa, bunăoară, că în art.9 al Legii Federale cu privire la bazele activității turistice în Federația Rusă se menționează că produsul turistic este format de operatorul turistic la propria sa discreție, reieşind din conjunctura pieței turistice sau la comanda turistului sau a unui alt terț, care comandă produsul turistic. Mai mult ca atât, după cum s-a menționat mai sus, turiştilor le pot fi prestate, după caz, şi unele servicii suplimentare. Potrivit Regulilor de prestare a serviciilor hoteliere în Federația Rusă, aprobate prin Hotărârea Guvernului Federației Ruse din 18 iulie 2007[9], serviciile suplimentare nu pot fi prestate fără acordul turistului. Ultimul este în drept să nu achite serviciile care nu sunt stipulate în contract. De asemenea, în Federația Rusă este interzisă şi condiționarea prestațiilor unor servicii cu altele. Astfel, putem constata că în Federația Rusă potențialul turist este protejat suficient în drepturile sale, în ce priveşte stabilirea clauzelor contractuale şi acordarea lor atât la prestarea serviciilor de bază, cât şi a celor suplimenatre.

Care este situația în această materie în legislația națională? Potrivit art.1134 C.civ. RM, în care se stipulează conținutul contractului reespectiv, printre clauzele contractului de servicii turistice trebuie să fie şi cele ce se referă la condițiile speciale, convenite de părți sau la cererea clientului, şi la alte condiții. Legea însă nu detaliază care sunt acele condiții speciale sau

altele, convenite de părți sau la cererea clientului. Prin urmare, inițiativa includerii în contract a unor asemenea condiții le revine părților contractuale în mod egal. Însă, după părerea noastră, aceste condiții în primul rând pot fi inițiate de potențialii turiști reieșind din interesele lor personale, din cercul și particualritățile serviciilor pe care ei le solicită și care urmează a fi anticipat incluse în condițiile contractului. Dar și în această situație se iscă o problemă de ordin normativ. Astfel, la alin.(2) art.1134 C.civ. RM se prevede că toate condițiile contractuale trebuie prezentate clientului în scris, înainte de încheierea contractului. Se poate pune întrebarea: cum își poate realiza turistul dreptul de a participa la determinarea sau concretizarea obiectului, dacă acesta este prestabilit de către agenția de turism și inclus în ofertă? O soluție foarte originală, dar poate nu cea mai rațională, după părerea noastră, o găsim în alin.(3) al aceluiași articol, unde se menționează posibilitatea de a încheia contractul în ultimul moment. De ce în ultimul moment și care este acest moment?

Din această normă putem concluziona că potențialul turist poate înainta și negocia condiții speciale sau de orice altă natură doar pe ultima sută de metri – la încheierea contractului în ultimul moment. Cum poate fi realizat în realitate acest drept? Considerăm că un turist foarte principial și conștient nu va semna contractul în grabă, formal în ultimul moment, dar va insista, chiar și în asemenea situații, să studieze foarte atent oferta cu propunerea ca în contract că fie incluse condițiile suplimentare care îi convin. Din alt punct de vedere, stipulația legală din art.1134 C.civ. RM poate și nu este cea mai reușită, dat fiind că e puțin posibil ca în ultimul moment majoritatea turiștilor să-și știe dreptul lor de a înainta și negocia careva condiții speciale și să insiste la realizarea acestui drept legal. Din aceste considerente, deducem că sintagma „în ultimul moment" din alin.(3) art.1134 C.civ. RM trebuie să fie exclusă și înlocuită cu o altă sintagmă, bunăoară, asemănător celei din legislația Federației Ruse cu următorul conținut: „produsul turistic este format de organizatorul călătoriei (agentul turistic) la propria sa discreție reieșind din conjunctura pieței turistice sau la comanda turistului sau a unui alt terț".

Proprunem, de asemenea, ca în art.1134 C.civ. RM să fie inclus un alineat nou, al patrulea la număr, cu următorul conținut: „Serviciile suplimentare nu pot fi prestate fără acordul turistului". O asemenea stipulație suplimentară poate fi inclusă și în modelul Contractului turistic, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1470 din 21 decembrie 2001 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova.

În principiu, soluția stipulării în contract a condițiilor suplimenatare sau speciale înaintate de potențialul turist o găsim în lege. Astfel, potrivit art.1134 C.civ. RM, care determină conținutul contractului, printre clauzele contractului de servicii turistice este și cea inclusă în alin.(3) lit.g) cu următorul conținut: „prețul călătoriei, posibilitatea de modificare a prețului, costul unor anumitor servicii suplimenatre (taxa de îmbarcare și debarcare în porturi și aeroporturi, taxele turistice) neinclus în prețul unic al călătoriei și posibilitatea de modificare a acestuia". Prin urmare, dacă e posibilă modificarea prețului, acest fapt se poate referi și la costul serviciilor speciale și suplimenatre inițiate de client și incluse în contract, dat fiind faptul că ele urmează a fi remunerate suplimentar.

Note:

[1] Acestui subiect îi este destinată o publicație separată. *A se vedea*: N.Chibac. *Prețul – clauză esențială a contractului de servicii turistice //* Conferința internațională științifico-practică „Reafirmarea drepturilor și libertăților fundamentale la 60 de ani ai Declarației Universale a Drepturilor Omului". – Chișinău, 2009, p.90.

[2] Monitorul Oficial al Republciii Moldova, 2007, nr.14-17.

[3] Monitorul Oficial al Republciii Moldova, 2001, nr.161.

[4] Spre regret, terminologia unor categorii juridice utilizate în Legea 352/2006 nu corespunde pe deplin noului Cod civil al Republicii Moldova, cu toate că această lege a fost aprobată peste trei ani după intrarea în vigoare a Codului civil.

[5] Monitorul Oficial, 1998, nr.309.

[6] Monitorul Oficial, 1999, nr.431.

[7] Monitorul Oficial, partea I, 2005, nr.334.

[8] Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июля 2007 года, №30, ст.3942. În Federația Rusă, Codul civil nu stipulează careva norme speciale care ar reglementa contractul de servicii turistice, dar fiind faptul că în această țară raporturile respective sunt reglementate, în afară de legea menționată mai sus, de Regulile de prestare a serviciilor cu privire la realizarea produsului turistic, aprobate prin Hotărârea Guvernului Federației Rise nr.452 din 18 iulie 2007 și prin normele generale din Codul civil cu privire la prestarea serviciilor. Mai mult ca atât, după cum rezultă din Legea Federației Ruse cu privire la bazele activității turistice în Federația Rusă, contractul respectiv se numește contract de realizare a produsului turistic, a cărui natură juridică, după cum rezultă din texul legii, este analogică contractului de servicii turistice prevăzut de legislația Republicii Moldova, cu unele aspecte speciale.

[9] Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июля 2007 года, №30, ст.3942.