

SUBIECŢII CONTRACTULUI DE SERVICII TURISTICE

Natalia CHIBAC,
magistru în drept

Recenzent: ***Valentina CEBOTARI,***
doctor în drept, conferenţiar universitar (USM)

SUMMARY

The subjects of the contract for tourist services constitute a very important and complicated element. According to the national legislation in force they are analyzed in the field of tourism. Special attention is paid to the subjects of the offer which can be divided into two categories: the parties of the contract and other participants of the tourist legal relation.

O particularitate esenţială a contractului de servicii tiristice o constituie subiecţii ofertei, care din punctul de vedere al normelor de drept în vigoare pot fi separaţi în două categorii: înseşi părţile contractului şi alţi participanţi la raporturilor turistice. Potrivit art. 1131 C. civ. RM, o parte contractuală este denumită organizatorul călătoriei, agent turistic. În art. 3 al Legii cu privire la organizarea şi desfăşurarea activităţii turistice în Republica Moldova[1] (în continuare – Legea 352-XVI/2006), se mai iscă un termen: turoperator. Potrivit acestui articol, agenţia de turism este considerată agent economic, titular de licenţă pentru activitate turistică, specializat în achiziţionarea de pachete turistice de la turoperatori şi în comercializarea acestor pachete direct consumatorilor, precum şi în comercializarea serviciilor proprii. Turoperatorul este considerat agent economic, titular de licenţă pentru activitate turistică, specializat în formarea de pachete turistice şi în comercializarea acestora prin intermediul agenţiilor de turism sau direct consumatorilor.

Prin urmare, pentru ca un agent economic să activeze în calitate de parte a contractului de servicii turistice el trebuie să corespundă unor prevederi legale, şi anume: să fie înregistrat în această calitate într-o formă organizatorico-juridică prevăzută de legislaţia în vigoare şi să obţină de la Camera de Licenţiere licenţa pentru activitate turistică (art. 14 al Legii 352-XVI/2006). Mai mult, potrivit alin. (1) art. 15 al Legii 352-XVI/2006, persoana care gestionează o agenţie de turism, o filială a acesteia sau o structură de primire turistică, precum şi alte persoane care ocupă funcţii conform Nomenclatorului funcţiilor din domeniul turismului supuse brevetării, este obligată să deţină brevet de turism.[2] Acest brevet, potrivit art. 3 al Legii 352-XVI/2006, reprezintă un document prin care se atestă capacitatea profesională a persoanelor care îndeplinesc funcţii de administrare în cadrul agenţilor economici din industria turismului, precum şi alte funcţii. Prin urmare, această condiţie se referă doar la persoanele de conducere a structurilor respective.

Din esenţa legii rezultă că acest document poate fi eliberat doar persoanelor fizice cu capacitate de exerciţiu deplină.

A doua grupă de subiecţi ai ofertei serviciilor turistice o constituie o grupă specială de participanţi la aceste raporturi. Această grupă este foarte numeroasă şi diferită, care, nefiind nemijlocit parte a contractului de servicii turistice, participă direct în raporturile turistice prestând diferite servicii de ordin turistic. Potrivit art. 2 al Legii 352-XVI/2006, din această grupă fac parte:

✓**agenţii economici din industria turismului** – persoanele fizice şi juridice prestatoare de servicii în domeniul turismului: servicii hoteliere, servirea mesei pentru turişti, transportarea turiştilor, excursii, ghidaj, agrement, tratament balnear, precum şi alte servicii complementare. Potrivit Normelor metodologice şi criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcţii de cazare şi de servire a mesei, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 643 din 27.05.2003[3], din tipurile de structuri de primire turistice cu funcţii de cazare fac parte hoteluri, hoteluri-apartamente, moteluri, vile turistice, pensiuni turistice, campinguri, tabere de vacanţă ş.a., iar din structurile turistice cu funcţii

de servire a mesei fac parte: restaurante de 7 tipuri, baruri de 5 tipuri, cofetării, patiserii ş.a.;

✓**ghidul turistic** – persoană fizică posesoare a brevetului de turism, care însoţeşte un vizitator sau un grup turistic şi acordă acestora, în limitele contractului de servicii turistice, asistenţă calificată, oferind informaţii despre ţara (localitatea) de sosire, patrimoniul ei natural şi antropic;

✓**rezidentul zonei turistice naţionale** – persoană fizică sau juridică, înregistrată în modul stabilit de legislaţie, care desfăşoară activitate de antreprinzător în zona turistică naţională.

Sunt foarte importante corelaţiile, coraporturile dintre aceşti participanţi la raporturile turistice. În primul rând, ei pot fi în subordonare sau să activeze ca subdiviziune a agenţiilor de turism şi turoperatori. Aceştia prestează servicii în baza contractului de servicii turistice unic, dat fiind faptul că în acest contract sunt stipulate serviciile prestate de aceste persoane. Reglementarea juridică a acestor raporturi constă în faptul că, potrivit pct. 4 al Normelor metodologice şi criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcţii de cazare şi de servire a mesei, acest act normativ este obligatoriu pentru agenţii economici proprietari şi /sau administratori de structuri, indiferent de titlul de proprietate şi forma juridică de organizare.

O altă situaţie poate fi în cazurile când unii agenţi economici activează de sine stătător şi direct nu se află în subordonarea agenţiilor de turism sau a turoperatorilor, dar, activând în sfera turismului, acordă servicii în baza contractelor civile separate, fie de transport, de prestare a serviciilor etc. Aceste servicii se încadrează în noţiunea de „servicii turistice" prevăzută de art. 3 al Legii 352-XVI/2006, care stipulează că serviciile turistice sunt servicii prestate de către agenţii economici din industria turismului, care includ cazarea, masa şi transportarea turiştilor, serviciile de agrement, tratamentul balnear, asistenţa turistică şi alte servicii complementare.

În temeiul art. 17 al Legii 352-XVI/2006, Ministerul Culturii şi Turismului, asociaţiile profesionale sau agenţii economici din industria turismului pot fonda, în conformitate cu legislaţia naţională, încă o structură din acest domeniu – birouri de informare turistică.

Potrivit art. 18 al Legii 352-XVI/2006, toate aceste organizaţii, în ansamblu, alcătuiesc structurile de primire turistică, care pot funcţiona în Republica Moldova.

Pentru toate aceste organizaţii legislaţia naţională stipulează încă o condiţie necesară pentru activitatea în domeniul turismului, şi anume: să dispună de actul de clasificare eliberat de Ministerul Culturii şi Turismului.

Prin urmare, toţi participanţii la serviciile turistice, după natura şi caracterul lor de activitate, trebuie să se încadreze în noţiunea generală „*industria turismului*", care, potrivit aceleiaşi legi, constituie un ansamblu de activităţi economice şi comerciale destinate producerii de servicii turistice, corespunzătoare standardelor de clasificare, realizate prin structurile de cazare şi alimentare, de agrement şi de tratament balnear, de prestare a serviciilor de transport, de organizare a congreselor şi conferinţelor, cu destinaţie sportivă, prin birouri de informare turistică, prin turoperatori şi agenţii de turism (art. 3 al Legii 351-XVI/2006).

Pentru ca toţi aceşti subiecţi să participe la raporturile turistice, legislaţia în vigoare stabileşte încă unele condiţii, şi anume: ca ei să fie incluşi în Registrul turismului şi să dispună de patrimoniu şi resurse turistice. Astfel, potrivit art. 3 al Legii 352-XVI/2006, Registrul turismului reprezintă un registru care conţine informaţii din domeniul turismului, inclusiv despre persoanele deţinătoare de brevete de turism şi despre patrimoniul turistic al ţării. Patrimoniul turistic reprezintă un ansamblu de elemente ce stau la baza desfăşurării activităţii turistice pe un anumit teritoriu, incluzând resursele turistice naturale şi antropice, baza tehnico-materială, infrastructura generală, infrastructura turistică şi bunurile destinate consumului turistic. Potrivit art. 9 al Legii 352-XVI/2006, patrimoniul turistic este format din bunuri proprietate publică şi bunuri proprietate privată.

Resursele turistice reprezintă un ansamblu de elemente naturale şi antropice care, prin calităţile şi specificul lor, sunt recunoscute şi valorificate prin turism în măsura în care nu sunt supuse unui regim de protecţie integrală. Resursele turistice pot fi naturale (elemente geomorfologice, de climă, de floră şi de faună, peisaje, zăcăminte de substanţe minerale etc.) şi antropice (monumente şi site-uri arheologice, monumente, ansambluri şi rezervaţii de arhitectură, monumente şi ansambluri memoriale, monumente tehnice şi de artă, muzee, elemente de folclor şi artă populară etc.).

Ca participanţi ai raporturilor turistice pot figura companiile specializate de asigurare, care, prin intermediul agenţilor economici din industria turismului, încheie contracte de asigurare ce prevăd plata unor despăgubiri în cazul producerii de riscuri asigurate (accidente rutiere, vătămarea sănătăţii etc.).

Coordonarea, monitorizarea, apărarea, promovarea şi reprezentarea agenţilor economici din

industria turismului poate avea loc printr-un subiect de drept cu titlu de asociaţie profesională din domeniul turismului. Această asociaţie are dreptul, de asemenea, să organizeze diverse acţiuni speciale destinate activităţii turistice (art. 3 al Legii 352-XVI/2006).

Al doilea subiect al raporturilor contractuale este turistul[4] – persoană fizică care se deplasează în orice loc, altul decât locul de reşedinţă, pe o durată de cel puţin 24 de ore şi în alt scop decât desfăşurarea unei activităţi remunerate în locul vizitat. În această calitate, după cum rezultă din actele normative în vigoare, pot activa doar persoane fizice, atât cu capacitate deplină de exerciţiu, cât şi minori. Ultimii pot avea calitatea de turist dacă călătoresc împreună cu părinţii, pedagogii, alte persoane din instituţiile de învăţământ şi/sau însoţite de ghidul turistic.

Turistul poate călători de unul singur sau în cadrul unui grup turistic, care, potrivit normelor de drept, este constituit din şase sau mai multe persoane afiliate în vederea efectuării unei călătorii, petrecerii unui sejur, vizitării unor obiective turistice.

Potrivit legii naţionale, calitatea de turist o poate avea şi vizitatorul, care, aşa cum prevede art. 3 al Legii 352-XVI/2006, este persoana fizică care se deplasează în orice loc, altul decât locul său de reşedinţă, pentru o perioadă mai mică de un an şi în alt scop decât desfăşurarea unei activităţi remunerate în locul vizat. Ca participant la raporturile turistice poate fi şi excursionistul – persoană care vizitează o zonă sau o destinaţie turistică pe durata unei zile (fără a efectua o înnoptare la destinaţie). Din această prevedere legală, care de asemenea este stipulată în art. 3 al Legii 352-XVI/2006, rezultă că în această calitate pot activa doar persoane fizice. Prin urmare, din prevederile legale putem concluziona că unica diferenţă dintre turist, vizitator, excursionist este termenul de deplasare la odihnă, adică: turistul se deplasează pe o durată de cel puţin 24 ore, vizitatorul – pe o perioadă mai mică de un an, iar excursionistul – pe durata unei zile. Suntem de părere că aceste denumiri separate şi diferite, din punctul de vedere al terminologiei, nu sunt cele mai reuşite. În opinia noastă, cel mai optimal variant ar fi ca în legislaţie să fie stipulat un singur termen - turist, persoană care se deplasează în orice loc, altul decât locul său de reşedinţă pe o durată de cel puţin o zi, dar nu mai mare de un an. Putem argumenta această poziţie prin faptul că toate persoanele, care se deplasează în orice loc, altul decât locul de reşedinţă şi în alt scop decât desfăşurarea unei activităţii remunerate în locul vizitat, beneficiază de servicii turistice, prestate de organizaţiile din industria turismului şi se folosesc de patrimoniu turistic unic.

Articolul 1135 C. civ. RM stipulează o novaţie legislativă originală, potrivit căreia turistul are dreptul să ceară, înainte de începutul călătoriei, ca un terţ să preia drepturile şi îndatoririle sale din contractul de călătorie (se are în vedere contractul de servicii turistice). Turistul trebuie să înştiinţeze agentul turistic în termene utile despre cesiunea drepturilor, pentru a putea perfecta toate formalităţile legate de substituire. Organizatorul călătoriei este obligat să accepte substituirea turistului, cu excepţia cazurilor în care terţul nu corespunde condiţiilor călătoriei[5], bunăoară, vârsta, starea sănătăţii etc.

Note:

[1] Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 14-17.

[2] În prezent, în vigoare este Nomenclatorul funcţiilor în domeniul turismului aprobat prin Ordinul Agenţiei Naţionale de Turism nr. 51 din 01.11. 2001 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr. 133-135). Luând în consideraţie tendinţele legislaţiei naţionale cu privire la licenţierea unor genuri de activitate, în viitorul apropiat nu este exclus faptul că brevetarea în domeniul turismului va fi revăzută.

[3] Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 99-103.

[4] În noul Cod civil al Republicii Moldova, în art. 1132 şi art. 1133, bunăoară, se utilizează şi termenul „client". Considerăm că această utilizare este corectă, dat fiind faptul că până la încheierea contractului orice persoană fizică arte calitatea universală de client, calitate potenţială de a deveni în viitor turist.

[5] *A se vedea:* O. Efrim. *Comentariul Codului civil al Republicii Moldova.* Vol. II. – Chişinău: ARC, 2006, p. 703.