# STRUCTURA RAPORTURILOR CONTRACTUALE ŞI PARTICULARITĂȚILE EXECUTĂRII CONTRACTULUI DE SERVICII TURISTICE

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

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

***SUMMARY***

*In the article edited for publication the structure of the contractual relations and the particularities of the contact of tourist service execution are analyzed.*

*The main analyzed subject is the comparative study of Republic of Moldova, Romania and the Russian Federation legislations concerning the approaches of the contractual connections it this contract. There are analyzed some positive and negative aspects of this contractual structure.*

O particularitate foarte importantă a contractului de servicii turistice o constituie structura legăturilor contractuale care se manifestă, în primul rând, prin numărul impunător de participanți ai acestui contract şi structura complicată a raporturilor contractuale.

Subiectul de bază sau subiectul-cheie în structura legăturilor contractuale este turoperatorul, care, potrivit art.3 al Legii cu privire la organizarea şi desfăşurarea activității turistice în Republica Moldova, aprobată la 26 noiembrie 2006[1] (în continuare – Legea 352/2006), este agent economic, titular de licență pentru activitate turistică, specializat în formarea de pachete turistice şi în comercializarea acestora prin intermediul agențiilor de turism sau direct consumatorilor.

Pachetul turistic (pachet de vacanță, pachet de călătorie) reprezintă, potrivit aceluiaşi act normativ, o combinație prestabilită de cel puțin două servicii turistice, vândute sau oferite spre vânzare ca un singur produs, la un preț în care costul fiecărui component nu este indicat separat, aceste prestații depăşind 24 de ore.

Prin urmare, în primul caz are loc cel mai simplu raport contractual – raport direct dintre turoperator şi consumator (turist). Această formă de legături contractuale este cea mai avantajoasă pentru ambele părți, dat fiind faptul că orice contant direct, fără intermediari, dă posibilitatea de a contacta direct, de a aprecia, a negocia, a modifica conținutul contractului. Un alt moment pozitiv în acest caz îl constituie faptul că turoperatorul personal formează (întocmeşte) pachetul turistic, reieşind din situația concretă de pe piața turistică, ținând cont de fluxul de turişti, de perioada anului, de posibilitățile sale şi ale partenerilor săi, alte condiții.

O altă structură a raporturilor contractuale este modalitatea prin care turoperatorul comercializează, în baza contractului de vânzare-cumpărare, pachetul turistic agentului agenției de turism, care ulterior întocmeşte cu turistul contractul de servicii turistice. Agenția de turism, potrivit art.3 al Legii 352/2006, este un agent economic, titular de licență pentru activitatea turistică, specializat în achiziționarea de pachete turistice de la turoperatori şi în comercializarea acestor pachete consumatorilor, precum şi în comercializarea serviciilor proprii.

Prin urmare, în acest caz, la comercializarea pachetului turistic nemijlocit turistului participă un intermediar, care încheie un contract din propriul nume, postură care îl determină ca partener contractual, care prin contractul de servicii turistice va oferi şi propriile servicii, în afară de cele indicate în pachetul turistic.

Un alt tip de raporturi contractuale îl constituie relațiile turoperatorilor sau agențiilor de turism cu partenerii din industria turismului, a căror misiune de bază este executarea contractului de servicii turistice, adică prestarea în ansamblu a multiplelor servicii turistice. În această calitate activează agenții economici din industria turismului, care, potrivit Legii 352/2006, pot fi persoane 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.

Aceste legături contractuale de două niveluri sunt direct stipulate în lege. Astfel, potrivit art.11 al Legii 352/2006, turoperatorii pot desfăşura următoarele activităţi:

a) contractarea de servicii turistice de la agenţii economici, care prestează direct astfel de servicii (unităţi de cazare, unităţi de servire a mesei, agenţi transportatori, unităţi de prestare a serviciilor de agrement) şi formarea de pachete turistice;

b) comercializarea pachetelor turistice proprii prin intermediul agenţiilor de turism sau direct consumatorilor;

c) rezervarea şi comercializarea de bilete pentru diverse mijloace de transport, pentru spectacole şi pentru alte manifestări culturale;

d) organizarea de congrese, conferinţe, întruniri sportive şi culturale, dacă acestea implică prestarea serviciilor turistice.

Agenţiile de turism, la rândul lor, pot desfăşura următoarele activităţi:

a) comercializarea pachetelor turistice contractate de la turoperatori;

b) comercializarea serviciilor proprii, precum şi a serviciilor contractate de la alte agenţii de turism licenţiate;

c) vânzarea serviciilor proprii altor agenţii de turism;

d) rezervarea şi comercializarea biletelor pentru diverse mijloace de transport, pentru spectacole şi pentru alte manifestări culturale (art.12 al Legii 352/2006).

În structura legăturilor contractuale pot fi încheiate şi alte contracte. Bunăoară, potrivit art.14 al Legii 352/2006, turoperatorii şi agenţiile de turism sunt în drept să încheie contracte de colaborare în exclusivitate cu structurile de primire turistică clasificate.

Care este raţionamentul stabilirii acestei structuri a legăturilor contractuale în cadrul prestării serviciilor turistice? În primul rând, este vorba de prestarea serviciilor la un nivel cuvenit de către profesioniştii din domeniul respectiv de activitate. Dar, poate cel mai important moment constă în protejarea intereselor, turiştilor dat fiind faptul că cu aceştia se încheie doar un singur contract – contractul de servicii turistice – fie cu turoperatorul, fie cu agenţia de turism, care vor fi unicii responsabili contractuali în faţa turistului.

Analizând comparativ legislaţia naţională cu cea a unor ţări străine sub aspectul legăturilor contractuale în contractul respectiv, putem menţiona că legislaţia Republicii Moldova este, după părerea noastră, mai reuşită decât, bunăoară, legislaţia Federaţiei Ruse. În primul rând, Codul civil al Federaţiei Ruse nu prevede expres un contract de servicii turistice. În al doilea rând, în industria turismului se aplică norme generale cu privire la contractele de prestări servicii. Potrivit art.9 al Legii cu privire la bazele activităţii turistice în Federaţia Rusă din 24.11.1996[2], care stabileşte structurile legăturilor contractule, se menţionează că, în cazurile când agentul turistic comercializează produsul turistic, el poate activa în două calităţi: în numele şi în baza împuternicirilor turoperatorului, care este considerat parte contractuală şi care poartă răspunderea respectivă. În a doua calitate, când agentul turistic poate activa de sine stătător ca parte contractuală, dar acest lucru poate avea loc numai în cazul şi cu condiţia că în contractul încheiat între turoperator şi agentul turistic este expres stipulată o asemenea clauză. După cum rezultă din aceeaşi normă, turoperatorul şi agentul turistic încheie între ei un contract de comercializare a produsului turistic de primul nivel, care trebuie să conţină o clauză specială menţionată mai sus şi care îl abilitează pe agentul turistic cu dreptul de a încheia un contract din propriul nume; acest contract poate fi considerat un contract de nivelul doi. În legislaţia rusă acest contract este numit *contract de subagenţie* (субагентский договор).

O asemenea normă se conţine şi în Regulile cu privire la prestarea serviciilor de realizare a produsului turistic, aprobate prin Hotărârea Guvernului Federaţiei Ruse din 12.07.2007.[3]

În literatura de specialitate din Federaţia Rusă se menţionează că contractele din sfera activităţii turistice pot fi divzate în trei grupe:

1) contractul încheiat între turoperator (agentul turistic) şi turist;

2) contractul încheiat între turoperator şi agentul turistic;

3) contractul încheiat între turoperator şi partenerii săi, care prestează direct executarea unor servicii.[4]

O structură originală a raporturilor contractuale în domeniul respectiv o găsim şi în legislaţia României. Astfel, potrivit art.2 al Ordonanţei Guvernului României privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, nr.107 din 30.08.1999,[5] pot fi încheiate două tipuri de contracte:

1) contract de organizare de călătorii turistice, care este tratat ca orice contract prin care o agenţie de turism turoperatoare se angajază, în nume propriu, să procure

alteia sau unei persoane fizice, în schimbul plății unui preț, un pachet de servicii turistice sau prestații izolate ale acestora;

2) contract de intermediere de călătorii turistice, care este definit ca orice contract prin care o agenție de turism detailistă se obligă să procure, în numele alteia, în schimbul plății unui preț, fie un contract de călătorii turistice, fie una sau mai multe prestații izolate ce permit efectuarea unei călătorii sau unei cazări oarecare.

Prin urmare, şi în legislația României în raporturile turistice are loc reprezentarea. Principalul subiect al acestor raporturi contractuale este agenția de turism turoperatoare, care poartă răspundere contractuală în toate cazurile. Confirmarea acestui tezis îl găsim în art.18 al Ordonanței Guvernului României nr.107, unde se stipulează că agenția de turism este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, inclusiv în situația în care aceste obligații trebuiau îndeplinite de către o altă agenție de turism sau de către alți prestatori de servicii. Însă, această regulă generală poate avea trei excepții, şi anume:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează consumatorului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor este atribuită unui terț care nu este parte în contract, iar cauzele nerealizărilor nu puteau fi prevăzute sau evitate;

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări prin care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita.

Însă, o soluție foarte interesantă, care poate fi aplicată în ultimele două cazuri, o găsim în aceeaşi normă, unde se menționează că în asemenea situații agenția de turism parte în contract este obligată să acorde asistență promptă consumatorului aflat în dificultate.

După părerea noastră, o asemenea soluție a situațiilor care se pot isca pe parcursul executării contractului este foarte reuşită şi ar fi binevenită dacă ar fi stipulată şi în legislația Republicii Moldova.

***Note:***

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

[2] Собрание Законодательства Российской Федерации, 2003, nr.2, p.167.

3 *Ibidem,* p.189.

[4] *A se vedea:* К.С. Свиридов. *Правовое регулирование деятельности по оказанию туристических услуг:* Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. – Сантк-Петербургский Государственный Университет, 2003.

[5] Monitorul Oficial 1999, nr.431/31.