



## UNELE PARTICULARITĂȚI ALE DREPTURILOR ȘI OBLIGAȚIILOR PĂRȚILOR ÎN CONTRACTUL DE SERVICII TURISTICE

**Natalia CHIBAC,**  
*magistru în drept, lector universitar*

Contractul de servicii turistice este un instrument juridic de realizare a activității comerciale complexe și reprezintă acordul între un agent economic specializat în turism, care se obligă să procure celelalte părți, în schimbul unui preț, un sejur sau un voiaj, asigurând acestuia reconfortare și agrement.

Una dintre principalele particularități ale legislației turistice este dreptul turistului de a cere de la turoperator sau agentul turistic acordarea tuturor serviciilor ce se includ în pachetul turistic (art.10 al Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova, nr. 352-XVI din 24.11.2006, în continuare – Legea 352/2006).<sup>1</sup>

Drepturile și obligațiile părților sunt specifice. Acest fapt este determinat atât de natura contractului, cât și de calitatea de consumator a turistului. De aceea, Codul civil al Republicii Moldova include o normă imperativă în cadrul art.1145, prin care se interzice derogarea de la prevederile legale în defavoarea turistului. Orice clauză contractuală care înrăutățește situația turistului va fi lovită de nulitate absolută.

O particularitate importantă a contractului respectiv îl constituie faptul că turoperatorul sau agentul turistic au obligații informaționale, care pot fi separate în două grupe:

- a) obligații informaționale până la încheierea contractului;
- b) obligații informaționale după încheierea contractului.

Potrivit art.1132 C.civ. RM, orice anunț publicitar, ofertă sau altă informație prezentată de organizator despre serviciile turistice trebuie întocmit astfel încât să se excludă interpretarea lor eronată. Din momentul prezentării informației către client condițiile anunțate devin obligatorii pentru agentul turistic, iar o eventuală derogare poate fi posibilă doar cu acordul turistului. Acest lucru este o consecință a calității de consumator a turistului, care are ca scop excluderea publicității nevedirice pentru a atrage cât mai mulți clienți. Până la încheierea contractului informația prezentată trebuie să conțină date cu privire la regimul de vize și pașapoarte și cerințe de asigurare a sănătății.

În legislația României cu privire la turism (în ceea ce privește obligația de informare preliminară),

mai cu seamă în Ordonanța Guvernului nr.107 din 30 august 1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice<sup>2</sup> se prevede, în art.6, că informațiile conținute de materialele publicitare turistice angajează organizatorul sau detailistul de călătorii turistice, în afara cazului în care eventualele schimbări în aceste informații au fost comunicate în mod clar consumatorului înaintea încheierii contractului. De asemenea, organizatorul trebuie să comunice turistului, în scris sau în altă oricare altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii contractului, informații de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalitățile de sănătate necesare pentru călătorie și ședere.

Agenția de turism are obligația de furnizeze turiștilor, în scris, în vederea încheierii contractului, informații referitoare la:

- a) localitatea de destinație;
- b) ruta de parcurs;
- c) mijloacele de transport utilizate, caracteristicile și categoria acestora;
- d) tipul unităților de cazare, adresele și categoriile de clasificare a acestora;
- e) serviciile de masă oferite și categoria de clasificare a unităților de alimentație;
- f) durata programului, cu indicarea datei sosirii și a plecării;
- g) informații generale privind regimul pașapoartelor și al vizelor, precum și al asigurărilor de sănătate necesare pentru călătorie și sejur;
- h) quantumul avansului, dacă este cazul, precum și termenul pentru achitarea restului de plată;
- i) numărul minim de persoane necesar pentru realizarea programului și termenul limită pentru informarea turistului, în caz de anulare a călătoriei turistice;
- j) posibilități de încheiere a unor asigurări facultative pentru asistență în caz de boală, accidente și altele asemenea;
- k) durata pentru care operează oferta publică (Legea nr.631 din 16 noiembrie 2001 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.107 din 30.08.1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice, pct.5).<sup>3</sup>



Conform art.429 C.civ. al Federației Ruse<sup>4</sup>, până la încheierea contractului de servicii turistice, turoperatorul sau agentul turistic și turistul au dreptul de a încheia în formă scrisă un anticontract pentru realizarea serviciilor. În acest contract se va stabili următoarea informație: condiții ce permit a stabili obiectul, alte condiții esențiale pentru realizarea produsului turistic, de asemenea și termenul prin care părțile se obligă să încheie contractul.

Dacă în oferta publică este informația cu privire la petrecerea loteriei sau concursului, cu condiția participării în cazul procurării pachetului turistic concurent, atunci este necesar de indicat:

- termenele de petrecere a loteriei;
- regulile petrecerii, numărul de premii sau câștiguri, termenul, locul și modul de primire a câștigului (pct.15 al Hotărârii Guvernului Federației Ruse nr.452 din 18 iulie 2007 cu privire la Regulile de acordare a serviciilor de realizare a pachetului turistic, în continuare – HG FR 452/2007).<sup>5</sup>

În baza art.1133 C.civ. RM, după încheierea contractului și până la începerea călătoriei turistul trebuie să posede următoarea informație:

a) timpul și locul staționărilor intermediare și al joncțiunilor de transport, precum și detaliile amplasării clientului în interiorul vehiculului (cabină pe navă, compartiment în tren etc.);

b) numele, adresa și numărul de telefon al reprezentanților locali ai organizatorului sau, în absența acestora, datele de identificare ale agenției locale cărea i se va adresa clientul la necesitate. În cazul absenței unor astfel de reprezentanți sau agenți, clientul urmează să fie informat despre datele de contact cu organizatorul;

c) în cazul călătoriei unor minori – datele de contract direct cu minorul sau cu persoana responsabilă de el la locul de destinație;

d) posibilitatea procurării poliței de asigurare care să acopere, în caz de accident sau boală, responsabilitatea clientului pentru faptul că a renunțat la călătorie, precum și alte cheltuieli.

Suplimentar la cele prevăzute, potrivit art.14 pct.h) al Legii 352/2006, agentul turistic este dator să furnizeze informații referitor la legile țării de aflare temporară, obiceiurile populației autohtone și alte particularități a căror cunoaștere este necesară pentru cultivarea respectului față de valorile culturale naționale. Dacă din lipsa informației respective clientul a suportat anumite daune materiale și/sau morale, agentul turistic va fi obligat să le repare integral.

Informația obligatorie trebuie prezentată clientului în scris sau în orice altă formă adecvată, pe un suport

care să asigure clientului posibilitatea recepționării și păstrării informației.

Legislația României prevede, în ceea ce privește obligația de informare, după încheierea contractului: dacă turoperatorul este nevoit să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, el are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării, iar turistul, la rândul său, să informeze, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării, hotărârea cu privire la rezilierea contractului fără plata penalităților sau acceptarea noilor condiții ale contractului (pct.4.1, Cap.IV).<sup>6</sup>

De asemenea, în baza art.8 al Ordonanței Guvernului nr.107 din 30 august 1999 privind activitatea de comercializare a pachetului de servicii turistice<sup>7</sup>, organizatorul și/sau detailistul trebuie să furnizeze în scris turistului, într-un termen stabilit prin contract, înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numărul de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acestora, cele ale autorităților locale care pot ajuta turistul în caz de nevoie; în cazul în care aceste reprezentanțe sau autorități locale nu există, turistul trebuie să dispună de un număr de apel de urgență sau de orice altă informație care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile și șederile minorilor, informații care să permită stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul șederii copilului;

d) posibilitatea semnării unui contract de asigurare facultativă, care să acopere taxele de transfer al turistului, sau a unui contract de asistență, care să acopere taxele de repatriere în caz de accidentare sau de boală.

Conform pct.12 al Hotărârii Guvernului Federației Ruse nr.452/2007, contractul de realizare a pachetului de servicii turistice se consideră încheiat când turoperatorul și turistul au ajuns la un acord în formă scrisă asupra clauzelor esențiale ale contractului. Clauzelor esențiale sunt atribuite următoarele:

- numele deplin, adresa poștală și numărul de înregistrare a turoperatorului sau a agentului turistic;

- numărul, data și termenul contractului de asigurare în ceea ce privește răspunderea turoperatorului sau garanția bancară;

- informația despre calitatea produsului turistic: durata programului, mijloacele de transport utilizate,



turul unității de cazare (adresa și caracteristica acestuia), serviciile de masă, prezența ghidului, alte servicii suplimentare;

- drepturile, obligațiile și răspunderea părților;
- modul de modificare sau reziliere a contractului;

– informația despre modul și termenul de prezentare de către turist a pretențiilor către turoperator sau agenția de turism în cazul neîndeplinirii sau nerespectării clauzelor contractuale și al.

Din cele menționate mai sus putem concluzia că cele mai reușite și mai ample obligații informaționale ale turoperatorului sau agentului turistic sunt stipulate în legislația României și a Federației Ruse. Din aceste considerente, ar fi de dorit ca și în legislația Republicii Moldova să fie stipulate următoarele obligații informaționale:

a) informația despre pericolul cu care turistul poate să se înfrunte în timpul călătoriei, despre necesitatea de a trece o profilactică în corespundere cu cerințele medicale internaționale, dacă călătoria, care se propune, este într-o țară unde este un risc sporit de boli infecțioase;

b) informația despre posibilul risc și consecințele respective legate de viața și sănătatea turistului în cazurile când se propun călătorii ce au un pericol de viață (localitate muntoasă, sport subacvatic, turism și sport extremal etc.).

#### *Note:*

<sup>1</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.14-17 (în prezenta publicare ne vom referi, în principiu, la drepturile și obligațiile informaționale ale subiecților contractului de servicii turistice).

<sup>2</sup> Monitorul Oficial nr.431 din 31 august, republicat în Monitorul Oficial, 2007, nr.387; Monitorul Oficial, 2008, nr.448.

<sup>3</sup> Monitorul Oficial, 2001, nr.754.

<sup>4</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 года, №32, ст.3310, с последующими изменениями // Собрание законодательства Российской Федерации от 25 декабря 2006 года, №52, часть1, ст.5496.

<sup>5</sup> Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июля 2007 года, №30, ст.3942.

<sup>6</sup> Ordinul Ministrului Turismului nr.516 din 12 aprilie 2005 pentru aprobarea contractului-cadru de comercializare a pachetelor de servicii turistice // Monitorul Oficial, Partea I, 2005, nr.334.

<sup>7</sup> Monitorul Oficial, 2001, nr.754.