



UNELE ASPECTE CU PRIVIRE LA INTENȚIA DE A CONTRACTA ÎN RAPORTURILE TURISTICE

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

Recenzent: *Sergiu BAIEȘU, doctor în drept, conferențiar universitar (USM)*

SUMMARY

This article describes the pre-contractual relation in the touristic services contract. It was researched our legislation compare to the Romanian and Russian Federation regarding the informational obligations (with advertising purpose) of the tour operator and travel toward the potential clients.

O particularitate esențială a contractului de servicii turistice se referă la raporturile precontractuale. Legislația în vigoare stabilește un șir de acțiuni care urmează a fi efectuate de către agentul turistic până la încheierea contractului. Este vorba nu de o simplă ofertă, reglementată de art.681-686 CC RM, dar de ceva mai mult. În art.1132 CC RM este stipulat un criteriu referitor la informația preliminară. Astfel, potrivit acestei norme, orice anunț publicat, ofertă sau altă informație, prezentate de organizator relativ la serviciile turistice, trebuie întocmite, astfel încât să se excludă interpretarea lor eronată, adică greșit, inexact, neadevărat, incorect¹.

Condițiile incluse în anunțul publicat, în ofertă sau în altă informație prezentate clientului de către organizator sunt obligatorii pentru acesta din urmă, cu excepția cazurilor în care clientul a fost notificat, înainte de încheierea contractului despre modificarea condițiilor.

Prin urmare, această obligație informațională preliminară poate fi realizată prin trei modalități: anunț public, ofertă sau altă informație. Anunțul publicitar poate fi realizat prin mass-media, radio, televiziune, internet sau în alt mod. Altă informație poate fi prezentată în formă de buclete, panouri, la conferințe, simpozioane și alte întruniri publice.

Din momentul prezentării informației clientului prin intermediul anunțurilor publicitare, ofertei sau în alt mod, condițiile anunțate sunt obligatorii pentru agentul turistic, cu excepția cazurilor în care clientul a fost notificat despre modificarea condițiilor călătoriei înainte de încheierea contractului. Dacă nu a notificat clientul despre schimbarea condițiilor călătoriei, condițiile anunțate de agentul turistic trebuie asigurate de către cel din urmă, indiferent dacă au fost prevăzute în contract sau nu².

Obligațiile precontractuale ale agentului turistic se datorează calității de consumator, dobândită de

turist din momentul în care intenționează să beneficieze de servicii turistice³ și sunt îndreptate spre excluderea publicității neveridice în scopul atragerii clienților.

Respectarea de către agentul turistic a regulii generale stipulate în alin.(2) art.1132 CC RM, cu privire la condițiile informaționale preliminare, este o manifestare publică și expresă a voinței organizatorului călătoriei și are ca efect nașterea obligației acestui subiect față de potențialii clienți. Această regulă este specifică și se aplică doar în contractul respectiv. Prin urmare, în contractul de servicii turistice nu se aplică norma stipulată în alin.(3) art.681 CC RM, prin care o propunere adresată unui cerc nedeterminat de persoane (ofertă publică) este o chemare la ofertă, dacă această propunere nu conține nici o manifestare expresă a voinței de a fi legat prin acceptare.

Obligațiile legale, care se nasc anterior încheierii contractului manifestată prin anunțul public, ofertă sau altă informație, sunt considerate expresie ale voinței agentului turistic și pot fi demonstrate prin contrariul normei alin.(2) art.1131 CC RM, în care se stipulează că declarația că se intermediază doar contracte cu persoane care vor realiza călătoria (prestator de servicii) nu va fi luată în considerație, dacă celelalte împrejurări confirmă faptul că autorul declarației execută pe propria răspundere prestațiile contractuale ce țin de călătorie.

Ba mai mult ca atât, manifestarea expresă a voinței agentului turistic de a încheia contractul respectiv este confirmată și de norma pe care o conține alin. (1) art.1133 CC RM, unde este stipulat că până la momentul încheierii contractului, organizatorul este obligat să pună la dispoziția clientului, în scris sau în altă formă adecvată, o informație despre regimul de vize și pașapoarte, precum și despre cerințele de asigurare a sănătății pe durata călătoriei.

Într-un termen rezonabil de până la începerea



călătoriei, organizatorul este obligat să prezinte clientului, în scris sau în orice altă formă adecvată, o informație despre:

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 său, în absența acestora, datele de identificare ale agenției locale căreia 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 contact 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 care a renunțat la călătorie, precum și alte cheltuieli (alin.(2)) art.1133 CC RM).

Înainte de încheierea contractului, potrivit art.1134 CC RM, clientului trebuie să-i fie prezentate în scris toate condițiile contractuale, stipulate în proiectul contractului, conținând următoarele clauze:

a) itinerarul, locul (locurile) de destinație și termenele de aflare, cu indicarea datelor;

b) vehiculele, caracteristicile și clasele lor, data și locul plecării și sosirii;

c) informații despre cazare, categoria sau nivelul de confort, caracteristicile lui de bază, serviciile de alimentare;

d) în cazul stabilirii unui număr minim de persoane necesar pentru realizarea călătoriei, termenul limită de notificare a clientului în caz de contramandare a acesteia;

e) vizitele, excursiile și alte servicii incluse în prețul unic al călătoriei;

f) denumirea și adresa organizatorului (agentului turistic) și a asigurătorului, după caz;

g) prețul călătoriei, posibilitatea de modificare a prețului, costul anumitor servicii suplimentare (taxa de îmbarcare și debarcare în porturi și aeroporturi, taxele turistice) neinclus în prețul unic al călătoriei și posibilitatea de modificare a acestuia;

h) termenele și modalitatea de plată a prețului și a celorlalte costuri;

i) condițiile specifice, convenite de părți la cererea clientului;

j) termenele de formulare a pretențiilor privind

neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a contractului;

k) alte condiții.

Referitor la informația obligatorie a agentului turistic, normele Codului civil sunt completate de Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova (în continuare Legea 352/2006) în art.14 că turoperatorul sau agenția de turism este obligată:

– să pună la dispoziția turistului informații exhaustive privind programul turistic propus, procedurile consulare, drepturile și obligațiile turiștilor, condițiile de asigurare, modul de reparare a prejudiciilor și condițiile de renunțare la servicii;

– să pună la dispoziția turiștilor informații complete și obiective privind țara de aflare temporară: legislația acesteia, obiceiurile și tradițiile locale și alte particularități, a căror cunoaștere este necesară pentru cultivarea respectului față de valorile culturale naționale;

– să întocmească o listă a serviciilor turistice și să o afișeze la un loc accesibil;

– să păstreze confidențialitatea numelor și adreselor clienților lor, cu excepțiile prevăzute de legislație⁴.

Termenul rezonabil de prezentare a informației prevăzute de lege presupune o perioadă de timp normală, suficientă, pentru ca turistul să-și pregătească îmbrăcămintea, echipamentul, documentele necesare pentru călătorie.

Până la începerea executării contractului, potrivit alin.(1) art.1136 CC RM, organizatorul călătoriei este obligat să-l notifice imediat pe client despre necesitatea de ordin obiectiv, care l-a impus să modifice considerabil clauzele esențiale ale contractului, inclusiv prețul.

Pentru comparație, putem menționa că și legislația României stabilește anumite obligații informaționale ale agenției de turism până la încheierea contractului. Astfel, potrivit art.5 al Legii nr.631/2001 pentru aprobarea Ordonanței Guvernului nr.107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice (în continuare Legea 631/2001), agenția de turism are obligația să 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) cuantumul 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 publică⁵.

De asemenea, organizatorul și/sau detailistul trebuie să comunice turistului, în scris sau prin altă formă corespunzătoare, înaintea încheierii contractului, informațiile de ordin general privind regimul pașapoartelor și al vizelor și formalităților de sănătate necesare pentru călătorie și ședere (art.7 al Legii 631/2001).

Potrivit art.8 al Legii 631/2001, 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 acesteia, 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.

Potrivit normei stipulate în alin.(1) art.1136 CC RM, dacă înainte de începutul călătoriei, este nevoie

să modifice considerabil clauzele esențiale ale contractului, inclusiv prețul, organizatorul este obligat să-l notifice imediat pe client despre acest fapt.

Conform art.429 CC al Federației Ruse⁶, până la încheierea contractului de servicii turistice, turoperatorul sau agentul turistic și turistul au dreptul de a încheia în formă scrisă un anteccontract 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.

Potrivit art.14 ale Legii Federației Ruse cu privire la bazele activității turistice în Federația Rusă⁷, la încheierea contractului de realizare a pachetului turistic, turoperatorul, agentul turistic sunt obligați să prezinte turistului și (sau) unui terț informația veridică despre:

– regulile de intrare în țara (locul) aflării temporare și ieșirii din țara (locul) aflării temporare, inclusiv datele despre necesitatea dispunerii de viză pentru intrare în țară și (sau) ieșire din țara aflării temporare;

– documentele de bază, necesare pentru intrarea în țară (locul) aflării temporare și ieșirea din țara (locul) aflării temporare;

– pericolele cu care turistul (excursionistul) se pot întâlni în cadrul călătoriei;

– regulile vamale, frontaliere, medicale, sanitaro-epidemiologice și altele (în volumul, necesar pentru efectuarea călătoriei);

– locul aflării, adresele poștale și numerele telefoanelor de contact ale organelor puterii de stat a Federației Ruse, reprezentanților diplomatice și consulare ale Federației Ruse care se află în țara (locul) aflării temporare, la care turistul (excursionistul) poate apela în cazul în care s-au iscat în țara (locul) aflării temporare situații excepționale sau alte circumstanțe, care creează pericole pentru viață și sănătate, de asemenea, în cazurile nașterii pericolului cauzării de daune a bunurilor turistului (excursionistului);

– adresa (locul) aflării temporare și numărul telefonului de contact în țara (locul) aflării temporare a conducătorului grupului de turiști (excursioniști) minori, în caz că produsul turistic include în sine călătoria organizată a grupului de turiști (excursioniști) minori, fără însoțirea lor de către părinți, înfietori, tutori sau curatori;

– particularitățile naționale și religioase ale țării (locului) aflării temporare;

– alte particularități ale călătoriei.



Turiștii (excursioniștii), care presupun efectuarea călătoriei în țara (locul) aflării temporare, în care pot cădea sub incidența riscului bolilor infecțioase, sunt obligați să treacă o profilactică în conformitate cu cerințele internaționale.

Turoperatorii, agențiile de turism, organizatorii, care prestează servicii excursionale, sunt obligați să se folosească de serviciile instructorilor-călăuze, dacă deplasările organizate de ei necesită călătoria turiștilor (excursioniștilor) pe rutele ce reprezintă pericolul superior pentru viața și sănătatea turiștilor (excursioniștilor) (localitate muntoasă cu trecători periculoase, cu obiecte acvatică, speleologice și altele).

Din cele menționate mai sus, putem concluziona că cele mai reușite și mai ample obligații informaționale ale turoperatorului sau agentului turistic sunt stipulate în legislația atât a Republicii România, cât și a Federației Ruse. Din aceste considerente, ar fi de dorit ca și în legislația Republicii Moldova, bunăoară, 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 cu 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 pun în pericol viața (localitate muntoasă, sport subacvatic, turism și sport extremal ș.a.).

Prin urmare, agentul turistic este obligat să exercite obligații informaționale atât până la încheierea contractului, cât și după semnarea lui, până la începutul călătoriei⁸.

Turistul, de asemenea, are unele obligații in-

formaționale, care, în caz de necesitate, trebuie să fie respectate până la executarea contractului. Astfel, potrivit art.1135 CC RM, turistul are dreptul să ceară, înainte de începutul călătoriei, ca un terț să preia drepturile și îndatoririle sale din contractul de călătorie. Pentru realizarea acestui drept legal, turistul, bineînțeles, este ținut să-1 înștiințeze pe agentul turistic într-un termen util din cesiunea drepturilor, pentru a putea perfecta toate formalitățile legale de substituție. Organizatorul călătoriei este obligat să accepte substituția turistului, cu excepția cazurilor în care terțul nu corespunde condițiilor călătoriei, bunăoară, din cauza vârstei, stării sănătății etc.

O altă obligație informațională a turistului rezultă din prevederile art.1136 CC RM, în caz de necesitate a modificării considerabile, din inițiativa agentului turistic, a clauzelor esențiale ale contractului, inclusiv prețul. În asemenea situații, turistul poate accepta modificarea contractului sau îl poate rezilia, fiind obligat, la rândul său, să înștiințeze agentul turistic despre decizia sa în cel mai scurt timp.

Note:

¹ *Dicționar explicativ al limbii române*, ed. a 2-a, Univers enciclopedic, București 1998, p.347.

² *Comentariul Codului civil al Republicii Moldova*, vol. II, Chișinău, p.701.

³ *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.126-131.

⁴ *Ibidem*, 2007, nr.14-17.

⁵ *Ibidem*, nr.754 din 27 noiembrie 2001.

⁶ *Собрание законодательства Российской Федерации от 5 декабря 1994 года, №32, ст.3310, с последующими изменениями, în Собрание законодательства Российской Федерации от 25 декабря 2006 года, № 52, часть 1, ст.5496.*

⁷ *Ibidem*, 1996, №49, ст.5491.

⁸ *Comentariul Codului civil al Republicii Moldova*, vol. II, Chișinău, p.701.