



## CONTRACTUL DE SERVICII TURISTICE: NOȚIUNEA, IMPORTANȚA, PERSPECTIVELE

*Natalia CHIBAC,  
magistru în drept*

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

### SUMMARY

*This article contains the notion, legal features, the significance and the perspectives of application in practice of the tourist service contract. The provisions of the national legislation in comparison with the legislation of other countries are analyzed.*

Actualul Cod civil al Republicii Moldova reglementează un șir de contracte civile absolut noi, iar altele relativ noi. Din a doua categorie de contracte face parte și contractul de servicii turistice, care practic a fost recunoscut în legislația națională prin Legea turismului din 11.02.2000.<sup>1</sup> Ulterior au fost aprobate un șir de acte normative de diferite niveluri, care au atribuție directă la acest contract, și anume: Hotărârea Guvernului nr. 1065 din 02.09.2003 cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare durabilă a turismului în Republica Moldova în anii 2003-2015<sup>2</sup>, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1470 din 27.12.2001 cu privire la introducerea contractului turistic, voucherului turistic și a fișei de evidență statistică a circulației turiștilor la frontiera Republicii Moldova<sup>3</sup>, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 643 din 27.05.2003 cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și deservire a mesei<sup>4</sup>, Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 615 din 11.07.2001 cu privire la aprobarea Regulamentului despre registrele turistice<sup>5</sup> și altele. Această etapă a fost finalizată cu stupularea acestui contract în noul Cod civil al Republicii Moldova.

La 11.10.2001, prin Legea Republicii Moldova nr. 530-XV, Republica Moldova a aderat la Statutul Organizației Mondiale a Turismului (OMT).<sup>6</sup>

Pentru a face o comparație cu legislația altor țări, putem menționa că Codul civil al Federației Ruse expres nu reglementează acest contract. Potrivit alin. (2) art. 779 C. civ. FR, raporturile turistice cad sub incidența contractului de prestări servicii cu titlu oneros prin care, în baza alin. (1) art. 779 C. civ. FR, prestatorul se obligă să presteze la comanda clientului servicii (să execute anumite acțiuni sau să efectueze o anumită activitate), iar clientul se obligă să achite costul serviciilor.

Raporturile turistice în Federația Rusă sunt expres reglementate prin Decretul Președintelui Federației

Ruse nr. 1284 din 22.12.1995, prin care a fost aprobată Concepția reorganizării și dezvoltării turismului în Federația Rusă (cu modificările ulterioare)<sup>7</sup> și prin Legea federală nr. 123-ФД din 24.11.1996 „Despre bazele activității turistice în Federația Rusă”.<sup>8</sup>

Codul civil român nu stipulează careva prevederi speciale destinate contractului de servicii turistice, însă în România raporturile turistice cad sub incidența unui șir de acte normative speciale, destul de perfecte și reușite. Considerăm necesar a menționa doar câteva din multiplele acte normative speciale. O normă de ordin general este Ordonanța Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România<sup>9</sup>, aprobată prin Legea nr. 755/2001. Unele tipuri de turism sunt reglementate suplimentar și de alte acte normative. Bunăoară, turismul balnear este reglementat de Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 152/2002 privind organizarea și funcționarea societăților comerciale de turism balnear și de recuperare, aprobată prin Legea nr. 143/2003. În România au fost aprobate și unele programe naționale cu privire la dezvoltarea unor tipuri de turism, cum ar fi Legea 526/2003, prin care a fost aprobat Programul național de dezvoltare a turismului montan „Superschi în Carpați”.

La 24 noiembrie 2006 a fost aprobată noua Lege cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova<sup>10</sup>, care a creat o bază juridică mai amplă pentru dezvoltarea de mai departe a acestei ramuri a economiei naționale, stabilind o politică statală privind dezvoltarea durabilă a turismului.

Necesitatea aprobării noii legi a fost dictată de unele premise de ordin economic, social și de drept. Ramura turismului a demonstrat în ultimii ani o creștere permanentă a numărului de turiști care au vizitat Republica Moldova și a numărului de turiști moldoveni care au vizitat alte țări.

Totodată, crește interesul oamenilor de afaceri și al turiștilor simpli față de Republica Moldova, țară care



în trecut era foarte puțin cunoscută pe arena mondială a turismului.

După cum s-a exprimat Ministrul culturii și turismului la conferința de presă cu ocazia aprobării noii legi, turismul are toate șansele să devină o ramură prioritară a economiei Republicii Moldova.<sup>11</sup>

Potrivit art. 2 al Legii 351-XVI/2007, turismul reprezintă un ansamblu de relații și fenomene ce rezultă din deplasarea și sejurul persoanelor în orice loc, altul decât locul lor de reședință, pe o perioadă mai mică de un an și în alt scop decât desfășurarea unei activități remunerate în locul vizitat.

Ca o categorie economică, turismul este tratat, potrivit alin. (1) art. 4 al Legii 351-XVI/2007, ca unul dintre domeniile prioritare ale economiei naționale în care statul sprijină turismul prin mecanisme economice și prin acțiuni de amenajare și protecție a patrimoniului turistic, în conformitate cu prezenta lege și cu alte acte normative, prin crearea de condiții pentru dezvoltarea durabilă a turismului.

Ca un contract civil, potrivit art. 1131 C. civ. RM, prin contractul de servicii turistice, o parte (organizatorul călătoriei, agentul turistic) se obligă să acorde celeilalte părți (turistului) serviciile stipulate, iar acesta se obligă să achite costul lor.

Potrivit art. 3 al Legii 352-XVI/2007, contractul de servicii turistice este tratat ca un acord de voință prin care o parte (turoperatorul, agenția de turism) se obligă să acorde celeilalte părți (turistului) serviciile stipulate, iar aceasta din urmă să achite costul lor. După cum observăm, în această din urmă definiție denumirea unei părți contractuale – organizatorul călătoriei, agentul turistic – a fost înlocuită cu termenii „turoperator”, „agenție de turism”. După părerea noastră, la elaborarea acestei legi nu s-a luat în considerație un moment de ordin general, o recomandare cu privire la unificarea terminologiei juridice.

Din această definiție rezultă că contractul respectiv este un contract comutativ, consensual, oneros, sinalagmatic, cu executare succesivă și de consumator.

Contracte comutative sunt contractele în care existența și întinderea prestațiilor datorate de către părți sunt certe și pot fi apreciate chiar la momentul încheierii contractului.<sup>12</sup> Caracterul comutativ al contractelor de servicii turistice se manifestă prin faptul că agentul turistic se obligă să acorde turistului „serviciile stipulate” (alin. (1), art. 1131 C. civ. RM). Categoriile de servicii turistice sunt stipulate în contract în conformitate cu prevederile art. 1134 C. civ. RM și cu Modelul contractului turistic aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1470 din 27.12.2001.

Contractul de servicii turistice este un contract consensual dat fiind faptul că legislația națională nu cere o formă specială (contractul va fi valabil încheiat

prin simplul acord de voință a părților exprimat scris).<sup>13</sup>

Turistul beneficiază de serviciile prestate în schimbul unui preț. Odată ce ambele părți urmăresc obținerea de foloase patrimoniale, contractul de servicii turistice are un caracter oneros.<sup>14</sup>

Caracterul sinalagmatic al contractului de servicii turistice este determinat de faptul că, în virtutea legii, părțile contractuale sunt obligate reciproc și corelativ. Astfel, potrivit alin. (1) art. 704 C. civ. RM, un contract este sinalagmatic dacă fiecare dintre părți se obligă reciproc, astfel încât obligația fiecărei din ele să fie corelativă obligației celeilalte.

Fiind după natura sa juridică un contract de executare succesivă, contractul de servicii turistice presupune mai multe servicii turistice prestate pe parcursul unei perioade de timp stabilite în contract prin acordul părților.

Contractul de servicii turistice este un contract de consumație dat fiind faptul că este încheiat între un comerciant – agentul turistic și un consumator – turist – persoană fizică, căruia i se prestează servicii pentru necesitățile personale. Fiind un contract la care participă consumatorul, contractul de servicii turistice este marcat de caractere juridice – caracterul de contract de adeziune și caracterul public.<sup>15</sup>

Prin care aspecte se poate manifesta importanța și perspectivele aplicării în practică pe viitor a raporturilor turistice, la temelia cărora trebuie să se afle contractul de servicii turistice și care poate fi influența acestui contract asupra fluxului de turiști care vizitează Republica Moldova sau față de turiștii moldoveni care doresc să viziteze alte țări?

Ca un moment inițial poate servi evoluția legislației naționale, care pe parcursul ultimilor ani a suferit schimbări pozitive esențiale. În primul rând, este de menționat faptul renovării fundamentale a legii noi care, fiind comparată cu legea respectivă din 11.02.2000, a fost modificată calitativ și cantitativ. Astfel, după părerea noastră, baza legislativă a acestei ramuri este satisfăcătoare. Această afirmație se referă și la însuși contractul de servicii turistice, care în ansamblu este reglementat de legislația națională destul de reușit.

Serviciile, care se propun pentru prestație, trebuie să fie reale și atractive. Din punct de vedere juridic, ele trebuie să fie convingătoare, să creeze turiștilor condiții contractuale favorabile, la un nivel cel puțin european, iar în ce privește unele aspecte – chiar și mai înalt.

Temelia juridică pentru reclama serviciilor turistice, care urmează a fi prestate, se conține în prevederile art. 1133 C. civ. RM, care stipulează așa-numitele obligații informaționale ale agențiilor de turism, obligații care din punct de vedere juridic pot fi apreciate ca oferte. Astfel, potrivit art. 1133 C. civ. RM, până la momentul încheierii contractului organizatorul



călătoriei este obligat să pună la dispoziția clientului, în scris sau în orice 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 o informație despre:

a) timpul și locul staționărilor intermediare și al joncțiunilor (legăturilor de transport), precum și detaliile amplasării clientului în teritoriul 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 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 unui minor – 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 că a renunțat la călătorie, precum și alte cheltuieli.

Alte obligații de aceeași natură sunt stipulate în art. 14 al Legii 352/2007, care obligă participanții la raporturile turistice să pună la dispoziția turiștilor informații exhaustive privind programul turistic propus, să întocmească o listă a serviciilor turistice și să o afișeze la un loc accesibil, să pună la dispoziția turiștilor informații exhaustive privind procedurile consulare, 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.

Prestarea serviciilor turistice trebuie să fie garantată. Aceste garanții pot fi asigurate prin stipularea în contract a răspunderii agențiilor de turism pentru neexecutarea obligațiilor contractuale. În contractul de servicii turistice trebuie să fie stipulate drepturile turiștilor și, îndeosebi, obligațiile agențiilor de turism în caz de imposibilitate de prestare a serviciilor din cauze de ordin obiectiv, obligația acestora de a presta alte servicii alternative, la alegerea turiștilor, sau compensarea acestora, a daunelor cauzate, inclusiv a prejudiciului moral.

Garanțiile turiștilor trebuie să se refere și la cazurile de neexecutare sau executare necorespunzătoare a obligațiilor contractuale din culpa agenției de turism și a altor participanți implicați în raporturile respective din inițiativa agențiilor de turism.

Ca factor pozitiv de perspectivă în raporturile turistice pot fi menționate următoarele momente:

crearea zonelor turistice naționale, a căror temelie juridică este stipulată în Legea 352-XVI/2006; acordarea vizelor gratuite<sup>16</sup>, diversificarea segmentelor de activitate în sfera turismului pentru diferite categorii de turiști; crearea unei structuri turistice contemporane, viabile și comode pentru turiști. Un alt moment pozitiv îl constituie faptul geografic, deoarece Moldova este situată la o răscruce de drumuri care duc spre diferite țări europene – România, Bulgaria, Ucraina, Turcia etc.

Considerăm necesar a menționa și unii factori care pot influența negativ raporturile turistice. Printre acești factori, după părerea noastră, pe primul loc se află lipsa infrastructurii turistice respective. Nu pot fi atractive orice condiții contractuale dacă drumurile și alte căi de acces sunt într-o stare proastă. Cu părere de rău, în prezent lipsesc hoteluri, restaurante, cantine și alte obiecte de agrement în locurile și punctele vizitate de turiști, monumentele istorice arheologice sunt într-o stare deplorabilă. Lipsa concurenței hoteliere se manifestă prin numărul redus de hoteluri, nivelul și calitatea nesatisfăcătoare a serviciilor propuse turiștilor.

În viitorul apropiat, realizarea Strategiei de dezvoltare durabilă a turismului în Republica Moldova în anii 2003-2015 poate avea ca rezultat crearea unei baze adecvate pentru dezvoltarea turismului intern și internațional în Republica Moldova într-un mod integrat, echilibrat și durabil, astfel încât să aducă beneficii culturale și socioeconomice considerabile țării și comunităților ei.

#### Note:

<sup>1</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr. 54-56.

<sup>2</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 196-199.

<sup>3</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr. 161.

<sup>4</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 99-103.

<sup>5</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr. 78-80.

<sup>6</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr. 133-135.

<sup>7</sup> C3 PΦ, 1995, № 52, ct. 5137; C3 PΦ, 2000, № 15, ct. 1576.

<sup>8</sup> C3 PΦ, 1996, № 49, ct. 5491.

<sup>9</sup> Monitorul Oficial, 1998, nr. 309.

<sup>10</sup> Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 14-17, în continuare Legea 352-XVI/2007.

<sup>11</sup> Moldova Suverană din 29.11.2006.

<sup>12</sup> *A se vedea: Comentariul Codului civil al Republicii Moldova*. Vol. II. Ediția II. - Chișinău: ARC, 2006, p. 210.

<sup>13</sup> *A se vedea: Drept civil. Contracte speciale* / Coordonator I. Dogaru. - București: ALL Beck, 2004, p. 506.

<sup>14</sup> *A se vedea: Gh. Chibac, A. Băieșu, A. Rotari, O. Efrim. Drept civil. Contracte speciale*. Ediția II. - Chișinău: Cartier Juridic, 2005, p. 348.

<sup>15</sup> *A se vedea: Comentariul Codului civil al Republicii Moldova*. Vol. II, p. 700.

<sup>16</sup> De la 1 ianuarie 2007 este anulat regimul de vize pentru cetățenii țărilor Uniunii Europene, SUA, Canadei, Confederației Elvețiene, Regatului Norvegiei, Republicii Islanda și Japoniei care vor să viziteze Republica Moldova (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr. 10-13). Pe 9 februarie 2007 Moldova a început negocierile cu Uniunea Europeană și SUA pentru stabilirea unui regim facilitat de vize pentru cetățenii Republicii Moldova care vor dori să călătorească în spațiul comunitar și în SUA (Moldova Suverană, 14 februarie 2007).