

## CONTRACTUL DE TRANSPORT AERIAN DE PASAGERI ȘI BAGAJE. BILETUL ELECTRONIC

*Iurie MIHALACHE*

*Catedra Drept al Antreprenoriatului*

Le contrat de transport aérien de personnes est conclu entre le transporteur et les passagers. Le passager reçoit un titre de transport, nommé billet électronique, qui est une preuve d'achat et qui représente le droit du passager à bénéficier de la prestation de transport définie par le contrat.

Le contrat de transport aérien a une forme verbale, en temps que le billet électronique a une forme écrite. L'achat d'un billet électronique à l'avion dans la République de Moldova peut être effectué et par Internet. Les passagers reçoivent une copie de leur billet électronique qui contient le numéro de réservation, le lieu de départ et d'arrivée, le coût du transport et les références sur le transporteur. La responsabilité juridique civile du transporteur aérien est engagé conformément aux dispositions de la Convention de Montreal, du Code civil de la République de Moldova et du contrat de transport.

În cadrul economiei de piață au devenit foarte utilizate serviciile transportului aerian, iar acordarea acestora de fiecare dată se realizează prin încheierea unui contract între reprezentanții companiei aeriene și consumator, și eliberarea confirmări scrise în acest sens – biletul la avion.

Scopul propus la elaborarea prezentului articol este de a efectua o cercetare amplă a contractelor de transport aerian de pasageri și bagaje, iar printre sarcinile pe care ni le-am propus se numără: descrierea avantajelor și dezavantajelor introducerii biletului electronic în țara noastră, a drepturilor și obligațiilor părților contractuale, precum și a specificului încetării efectelor contractului de transport aerian. În vederea realizării scopului și sarcinilor date, o atenție sporită a fost acordată legislației naționale și reglementărilor interne ale companiilor aeriene *Air Moldova* și *Moldavian Airlines*, iar spre final, ca o generalizare a celor formulate, au fost efectuate anumite concluzii.

La elaborarea articolului am urmărit câteva obiective. Mai întâi, de a argumenta din perspectivă teoretică și practică posibilitatea existenței a două contracte de transport aerian distincte – de pasageri și de bagaje, în opoziție cu părerile doctrinare care susțin prezența unui singur contract. O atenție deosebită a fost acordată analizei statutului juridic al cărașului din transportul aerian al Republicii Moldova, în special descrierii corelației care există între noțiunile de operator aerian, transportator aerian și căraș din transportul aerian, apreciind care ar fi cea mai adecvată pentru legislația națională.

Actualitatea și importanța temei reiese din faptul că mecanismul încheierii contractului de transport aerian de pasageri și problemele juridice ale introducerii biletului electronic nu au fost abordate în literatura de specialitate a Republicii Moldova, fiind, așadar, și o noutate în domeniu. Ca urmare a acestui fapt, am apelat la lucrările științifice ale profesorului *Gh. Chibac*, care a abordat pe larg aspectele contractului de transport în *Comentariul Codului civil al Republicii Moldova* și în cursurile de lecții la Drept civil, precum și ale doctinarului *A. Bloșenco* în manualul *Drept civil. Partea Specială*. Iar pentru o înțelegere mai reușită a esenței cercetării, în textul articolului am inserat copiile a două bilete electronice la avion, emise de către companiile *Air Moldova* și *Carpatair*, precum și o schemă importantă.

Cu toate acestea, am estimat că lucrări științifice fundamentale în acest domeniu au fost elaborate de profesorii ruși *Г.П. Савичев*, *В.В. Молчанов* și *В.В. Машин*, cu referire la contractul de transport aerian de pasageri, iar profesorii *В.Д. Бордунов*, *Б.П. Елисеев* și *Н.Н. Остроумов* au elucidat mecanismul încheierii contractelor prin Internet și valoarea juridică a biletelor electronice, publicând mai multe monografii și diverse lucrări la acest capitol. De asemenea, anumite aspecte ale contractului de transport aerian de pasageri au fost cercetate de profesorii români *O. Căpățână*, *Gh. Stancu*, *Gh. Filip*, în manualele *Dreptul transporturilor*, precum și de *S. Stănilă* în importantele sale articole științifice.

Valoarea științifică și aplicativă se manifestă prin faptul că studiul realizat este unul indispensabil și de perspectivă în procesul actualei evoluții a legislației și jurisprudenței civile aeriene din Republica Moldova. Cu această ocazie, s-au depus eforturi în scopul realizării unei cercetări științifice reușite, conturând asemănări și deosebiri de ordin doctrinar, concluzii și propuneri menite să îmbunătățească cadrul juridic național.

**Natura juridică a contractului.** Deoarece legislația nu specifică, în doctrină există controverse cu referire la natura juridică a contractului de transport de pasageri și bagaje. Astfel, profesorul *Г.Иванова* susține că contractul de transport de bagaje are o existență autonomă, considerent, din care, în cazul transportării pasagerilor și a bagajelor se încheie două contracte, diferite după natura lor juridică [1]. Având aceeași opinie, doctrinariii *Д.Медведев* și *В.Смирнов* afirmă că pasagerii și bagajele lor nu sunt ținute de același mijloc de transport și pot ajunge la destinație cu aeronave distincte [2]. Profesorul *Г.Савичев* aduce dovezi că și forma acestor două contracte este diferită, și anume: încheierea contractului de transport de pasageri se confirmă prin bilet, iar contractul de transport de bagaje – prin eliberarea unei chitanțe; primul are caracter juridic consensual, cel de-al doilea – real [3]. O argumentare reușită aduce *В.Молчанов*, potrivit căreia în situația unui contract de bagaje s-ar avea în vedere doar bagajele înregistrate, însoțite de o recipisă de bagaje. Bagajul de mână nu poate constitui obiectul contractului de transport de bagaje, chiar dacă, conform Codului civil, cărașul poartă răspundere pentru pierderea și deteriorarea bunurilor aflate la pasager [4]. În continuare, autorul distinge între contractul de transport de pasageri, în care include și bagajele de mână, și contractul de transport de bagaje, al cărui obiect sunt bagajele înregistrate [5].

De o altă părere sunt profesorii *М.Брагинский*, *В.Витрянский* și *Н.Остроумов*, care afirmă că contractul de transport de bagaje nu are o existență de sine stătătoare, având un caracter facultativ transportului de pasageri [6]. *В.Маишин* ajunge la concluzia că existența unui contract de transport aerian de bagaje nu este posibilă, deoarece transportarea bagajului reiese din contractul de transport de pasageri [7]. În schimb, cu referire la legislația națională, *Г.Чибач* remarcă că Codul civil nu definește contractul de transport de călători și nu tratează separat contractul de transport de bagaje, dar dă o definiție generală. În afară de aceasta, obligația cărașului de a transporta bagajul la destinație și de a-l elibera persoanei împuternicite să-l primească depinde în exclusivitate de acțiunile călătorului, săvârșite după încheierea contractului de transport de călători (procurarea biletului) [8]. Având aceeași opinie, *А.Блошенко* conchide că obligația cărașului de a transporta bagajul la destinație are caracter facultativ și este cuprinsă în contractul de transport de călători [9].

Spre regret, estimăm că, deși la art.980 alin.(1) din Codul civil al Republicii Moldova legiuitorul definește ce este contractul de transport, definiția este una generală și nu se face o distincție între contractul de transport de pasageri și cel de bagaje. Pe de altă parte, *Legea aviației civile* prevede că *bagajele pot fi transportate la bordul aeronavei în baza unui acord cu operatorul aeronavei* (art.3), iar din contextul dat am putea presupune doar că prin noțiunea de *acord* legiuitorul nostru subînțelege *contract*. Anumite reglementări reies și din art.20 alin.(1) al *Legii privind securitatea aeronautică*, în care se menționează că operatorii de aeroport sau operatorii aerieni *vor accepta bagaje numai de la pasagerii care dispun de bilete de călătorie*. Altfel spus, pasagerii nu pot beneficia de serviciile transportului de bagaje dacă nu au încheiate contracte de transport aerian de pasageri.

Expunându-ne opinia, respectăm opiniile, potrivit cărora în transportul aerian este prezent un singur contract, cel de pasageri, însă aducem argumente importante în favoarea tezei existenței a două contracte – de pasageri și de bagaje. Chiar dacă legislația națională nu se expune, totuși ea nu neagă faptul că aceste contracte ar putea avea o existență separată.

În primul rând, cumpărând bilet la avion, pasagerul încheie un singur contract – cel de pasageri, și achită un preț dublu, care include și deplasarea bagajelor sale în compartimentul de bagaje – cala aeronavei, iar decizia sa de a lua bagajul cu sine în salon și de a refuza serviciul de cală nu obligă compania aeriană să-i restituie diferența de cost pentru locul rămas liber în cala avionului. Astfel că pasagerul din start este nevoit să achite și locul rezervat bagajului de cală, însă decizia încheierii celui de-al doilea contract, de bagaje, îi aparține în exclusivitate, fiind încă la ghișeu de înregistrare, înainte de îmbarcare. În consecință, contractul de transport aerian de pasageri întotdeauna îl precedă pe cel de bagaje.

În al doilea rând, la ghișeu de înregistrare bagajul este cântărit, înregistrat și i se aplică o etichetă de identificare, care confirmă încheierea contractului de bagaje. Din acest moment, vedem că pasagerul deține două contracte: cel de pasageri care devine contract principal, și cel de bagaje – accesoriu, ambele având o existență separată.

În al treilea rând, bagajul cu etichetă de identificare este transportat în cala aeronavei, la punctele de tranzit poate fi transferat dintr-o aeronavă în alta, iar, din motive de securitate, poate fi livrat chiar și cu un alt zbor [10], în timp ce pasagerul, împreună cu bagajele sale de mână, se află în salonul aeronavei și nu are cunoștință despre soarta bagajului său decât la aeroportul de destinație.

Contractul de transport aerian de pasageri se distinge prin anumite *caractere juridice*, și anume: este consensual, oneros, sinalagmatic, comutativ, public și de adeziune. *Consensual* este actul care se încheie prin simpla manifestare de voință a părților, fără îndeplinirea vreunei formalități [11]. Dacă caracterul consensual al contractului de pasageri este unanim împărtășit, atunci în privința transportului de bagaje suscită anumite discuții. În doctrina rusă (*Г.Савичев, В.Смирнов ș.a.*) se consideră că contractul de transport de bagaje este unul real [12]. De o altă părere sunt savanții români: *O.Căpățână* menționează că contractul este unul consensual, deoarece se încheie prin simplul consimțământ al părților, iar dovada încheierii lui se face prin bilet [13]. La fel, în literatura mai veche, profesorul *E.Cristoforeanu* ajunge la concluzia că „contractul de transport este unul pur consensual. Numai o greșită interpretare sau înțelegere a faptului predării lucrului a putut determina pe unii să vadă în contractul de transport un contract real” [14].

Considerăm că teza consensualistă a contractului de transport de pasageri este străină legislației naționale. Deși din art.980 alin.(1) din Codul civil nu reiese acest lucru, fiind stabilit doar că „prin contractul de transport o parte se obligă față de cealaltă parte să o transporte împreună cu bagajele ei”, *considerăm că caracterul consensual este propriu doar contractului de pasageri, nu și celui de bagaje, care se încheie la momentul predării bagajului. Prin încheierea contractului de pasageri se admite doar posibilitatea încheierii ulterioare a celui de bagaje, însă existența ultimului depinde de voința pasagerului. În același timp, spre deosebire de contractul de pasageri, contractul de bagaje nu poate fi perfectat din timp, el se încheie cu cel puțin 40 de minute până la îmbarcare, la ghișeul de înregistrare, prin remiterea bunului și primirea chitanței de bagaj, în care este indicat un număr de identificare, greutatea și destinația bagajului. Altfel spus, contractul de bagaje se încheie la momentul remiterii materiale a bunului, iar acest lucru confirmă pe deplin caracterul său de contract real.*

Prin esență, activitatea de transport se desfășoară cu *titlu oneros*. Pasagerul urmărește să ajungă la destinație, iar cărașul vrea să primească taxa de transport, anunțată din timp sub forma chemării la ofertă prin Internet, pe panourile publicitare sau în mass-media. Altfel spus, după *Gh.Stancu*, remunerația constituie cauza juridică determinantă și mobilul impulsiv care îl determină pe prestator să aducă la îndeplinire serviciul convenit [15]. Menționăm că transportarea pasagerilor se poate realiza și cu titlu gratuit, în acest caz regulile Convenției de la Montreal și prevederile Codului civil al Republicii Moldova se vor aplica numai dacă cărașul va avea calitatea de întreprinzător. De aici rezultă și caracterul *sinalagmatic* al prestării serviciilor. Contractul generează îndatoriri în sarcina fiecărei părți. Aceste obligații, sunt totodată, interdependente între ele, în sensul că achiziționarea biletului de către călător atrage angajamentul cărașului de a pune la dispoziție nava aeriană și de a efectua deplasarea propriu-zisă.

Contractul de transport este un contract *comutativ*, deoarece părțile cunosc întinderea obligațiilor reciproce pe care și le asumă chiar din momentul încheierii contractului și le pot aprecia ca fiind echivalente ca valoare. Înainte de a cumpăra biletul, pasagerul citește în detaliu clauzele contractuale afișate pe paginile web ale companiilor aeriene sau ale agențiilor de vânzare a biletelor, iar în cazul unui bilet din hârtie, aceste clauze sunt inserate în bilet. În ce privește taxele de transport, ele sunt coordonate în prealabil cu *Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova* în temeiul *Regulamentului cu privire la modul de aprobare a tarifelor pentru transporturile aeriene internaționale regulate de pasageri* și sunt obligatorii pentru toți consumatorii, nefiind susceptibile de negociere [16]. Transportul aerian face parte din categoria contractelor de *prestări servicii*, având ca obiect deplasarea în spațiu a călătorilor și bagajelor, sarcină ce incumbă primordial cărașului [17]. El se angajează ca prin activitatea pe care o desfășoară să strămute călătorii de la aeroportul de pornire la cel de destinație, aceasta fiind o prestație specifică și de bază a contractului.

Specific contractului de transport de pasageri îi este caracterul *de adeziune*, deoarece se încheie între un comerciant și un consumator, adică între compania aeriană, ce acționează în calitate de întreprinzător, și persoana fizică, care procură biletul pentru necesități personale. Având milioane de pasageri anual, cărașul este lipsit de posibilitatea de a negocia clauzele contractuale cu fiecare în parte, iar acesta este principalul argument că contractul de transport aerian de pasageri și cel de bagaje sunt contracte tipice, de adeziune. În lumina *Comentariului Codului civil al Republicii Moldova*, de adeziune sunt contractele în care clauzele sunt preformulate de una din părți, iar cealaltă parte poate doar să accepte încheierea contractului în condițiile impuse sau să renunțe [18]. Însă, faptul de a fi consumator îi conferă pasagerului statutul nefavorabil de „*parte slabă*” a contractului de adeziune, făcându-l dependent de căraș [19]. Ca urmare, considerăm că acest fapt necesită reglementări sporite în legislația națională privind protecția consumatorilor.

În acest context se manifestă și caracterul *public* al contractului, ceea ce-l obligă pe căraș să trateze în mod egal toți consumatorii de servicii aeriene, remarcă profesorii *B.Бордунов* și *Б.Елисеев* [20], în timp ce *Curtea Supremă de Justiție a Republicii Moldova* îndeamnă instanțele judecătorești să țină cont atât de drepturile cetățenilor la satisfacerea necesităților lor, cât și de posibilitățile reale ale agentului economic, pentru a realiza un echilibru armonios dintre principiile nediscriminării consumatorilor și al egalității acestora, pe de o parte, și principiul libertății contractuale, pe de alta [21]. Totodată, nu suntem de acord cu opiniile expuse de *Gh.Filip* [22] și *S.Stănilă* [23], potrivit cărora contractul de transport aerian de călători se încheie prin oferta făcută de călător și acceptarea ei de către transportator. Considerăm expresiile respective ca fiind eronate și argumentăm că ofertele de vânzare a билетelor la avion, inclusiv cele realizate prin Internet, sunt efectuate de către căraș, de agențiile de turism și cele de vânzare a билетelor, se adresează unui cerc nedeterminat de persoane, iar, conform art.681 al Codului civil, reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei.

**Cărașul ca subiect al raporturilor juridice civile din transportul aerian.** Pentru înțelegerea statutului juridic al cărașului din transportul aerian, mai întâi este necesar a explica semnificația noțiunilor de „căraș”, „operator aerian” și „transportator aerian”. În acest context, Codul civil al Republicii Moldova utilizează termenul generic de căraș, valabil în egală măsură transportului auto, feroviar, maritim și naval. În timp ce *Legea aviației civile* consacră, la art.3, altă noțiune – cea de operator aerian, ca fiind orice persoană fizică și juridică care propune servicii în exploatarea aeronavelor, denumire care a fost preluată de *Legea privind securitatea aeronautică* (art.6) și de toate reglementările emise de Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova. Spre deosebire de legislația națională, în convențiile internaționale predomină o altă denumire, și anume cea de „transportator aerian”, pe când *Curtea de Apel Chișinău* și *Curtea Supremă de Justiție a Republicii Moldova* fac trimitere la noțiunea de „companie aeriană” [24].

Cercetând problema dată, am ajuns la concluzia că există o confuzie de ordin terminologic. Termenul „operator aerian” are o accepțiune mai largă, el poate fi atât un deținător al autorizației de operator aerian, cât și deținătorul certificatului de operator aerian. Conform pct.0001 din *Reglementările privind autorizarea operatorilor aerieni*, autorizația de operator aerian conferă dreptul posesorului ei de a efectua activități de lucru aerian și de aviație generală, iar certificatul de operator aerian este documentul care atestă dreptul de a realiza activitatea de transport aerian în scop comercial [25]. Prin urmare, deducem că pentru a putea efectua transportarea comercială de pasageri, bagaje și mărfuri, transportatorii sunt obligați să dețină un certificat de operator aerian, eliberat de Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova sau de autoritatea similară a altui stat.

Cu referire la noțiunea de transportator aerian, ea devine oportună doar făcând trimitere la convențiile internaționale la care Republicii Moldova este parte, și anume: *Convenția de la Montreal*, *Convenția privind aviația civilă internațională*, semnată la Chicago în 1944 [26] și *Convenția cu privire la daunele cauzate de către aeronavele străine terților aflați la sol*, semnată în 1952 la Roma [27]. Însă, ea nu trebuie confundată cu termenul „căraș aerian”, pe motiv că în legislația națională, dar și în cea internațională, acest termen nu are consacrare juridică.

Reieșind din prevederile alin.(2) art.980 din Codul civil, regulile cu privire la transport se aplică doar în cazul când transportarea este efectuată în cadrul activității de întreprinzător de către o persoană care oferă public servicii de transport. Iar conform pct.0020 din *Reglementările privind autorizarea zborurilor*, solicitantul autorizației de exploatare a rutei aeriene trebuie: (a) să fie persoană fizică sau juridică din Republica Moldova și (b) să dețină un certificat de operator aerian valabil emis de către A.A.C. Din acest context, ajungem la concluzia că, vorbind despre cărașul din transportul aerian, subînțelegem doar acel operator aerian care efectuează transportul comercial, adică care deține certificatul de operator aerian și autorizația de exploatare a rutei aeriene respective, iar ca exemplu putem aduce toate companiile aeriene comerciale. De unde, noțiunile „companie aeriană” și „căraș din transportul aerian” le putem considera ca fiind echivalente.

Anumite probleme ridică, însă, navele aeriene de stat. Ele se află în gestiunea *Ministerului Apărării*, *Ministerului Afacerilor Interne*, *Ministerului Sănătății*, *Ministerului Agriculturii* și *Serviciului Vamal ale Republicii Moldova* și realizează zboruri de lucru aerian, pentru nevoile industriei, agriculturii, sănătății publice, protecției mediului ș.a. Suntem de părere că deținătorii acestor aeronave nu pot fi numiți cărași. Ei nu înfăptuiesc o transportare comercială și nu se supun normelor Codului civil consacrate contractului de transport, în schimb în activitatea de lucru aerian ei pot încheia alte contracte civile, cum ar fi contractul de prestări servicii, de antrepriză sau de locațiune.

În fine, drept cea mai adecvată denumire o găsim pe cea de „cărăuș din transportul aerian” și considerăm că ea dă posibilitate de a corela dispozițiile dreptului comun cu legislația specială, iar din perspectivă teoretică, considerăm oportun de a oferi o definiție proprie acestei noțiuni. Astfel, prin **cărăușul din transportul aerian** înțelegem *persoana juridică sau persoana fizică care are calitatea de întreprinzător individual, deține cu titlu de proprietate sau în baza unui contract de locațiune una sau mai multe nave aeriene pentru zboruri, posedă un certificat de operator aerian și o autorizație de exploatare a rutei aeriene eliberate de Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova.*

Legislația României, spre exemplu, face o delimitare clară între noțiunea de transportator aerian și cea de operator al aeronavei. Astfel, *Codul aerian* definește în termeni generali transportatorul aerian ca fiind operatorul aerian autorizat, deținător al unei licențe de transport aerian (art.3) [28]. În schimb, *Legea privind răs-punderea transportatorilor aeriени și a operatorilor aeronavelor civile care efectuează operațiuni aeriene civile în spațiul aerian național* din 2003, la art.2 conferă calitatea de transportator aerian doar persoanelor juridice licențiate în efectuarea transportului aerian public de pasageri, bagaje și mărfuri, în timp ce operator aerian este calificată persoana fizică și juridică care efectuează operațiuni de lucru aerian sau de aviație generală [29].

Particularități în privința terminologiei prezintă și legislația *Federației Ruse*, care în *Codul aerian* consacră termenii „întreprindere aviatică” și „exploatant” [30]. Noțiunile date sunt corelate după principiul gen și specie, susține *И.Реминевский* [31], dar sunt confuze și însoțite de numeroase critici doctrinare, adaugă *В.Молчанов* [32]. În continuare, *О.Аксаментов* aduce argumente că fondator al unei întreprinderi aviatică este recunoscută doar persoana juridică, a cărei activitate o constituie aviația generală și cea de lucru aerian, pe când exploatant poate fi o persoană fizică sau juridică [33], iar compania aeriană poate fi și o persoană fizică [34].

Deoarece deținător al certificatului de operator aerian poate fi și o persoană fizică, ne întrebăm: sub ce formă juridică de organizare poate fi ea înregistrată? Analizând cerințele de la pct.0020 din *Reglementările privind autorizarea zborurilor*, constatăm că pentru autorizarea zborurilor persoana fizică trebuie să dețină un certificat de operator aerian și resurse financiare suficiente pentru acoperirea cheltuielilor legate de operarea zborurilor, iar conform pct.0035 lit.(g) a *Reglementărilor privind certificarea operatorilor aeriени*, persoana fizică trebuie să aibă capitalul statutar de minimum 500 mii lei, precum și un capital propriu nu mai mic de valoarea capitalului statutar, cerințe valabile și persoanelor juridice. Totodată, prin expresiile „capital statutar” și „capital propriu” înțelegem că persoana fizică mai întâi trebuie să fie înregistrată în calitate de întreprinzător, ceea ce legislația națională nu prevede.

Prin urmare, reieșind din faptul că certificatul de operator aerian se eliberează doar pentru efectuarea transportului aerian comercial și ținând cont de dispozițiile art.980 din *Codul civil*, că regulile cu privire la transport se aplică numai dacă există o activitate de întreprinzător, deducem că pentru a dobândi un certificat de operator aerian, persoana fizică trebuie să fie întreprinzător, iar cea mai reușită formă de organizare o vedem cea de întreprinzător individual. Cu această ocazie, venim cu propunerea de a adăuga în *Reglementările privind certificarea operatorilor aeriени*, la pct.0035 lit.(f), expresia: să fie persoană juridică cu scop lucrativ sau întreprinzător individual, iar în noua sa formulare, pct.0035 lit.(f) va fi: să fie înregistrată în calitate de persoană juridică cu scop lucrativ sau întreprinzător individual și să dispună de resurse financiare suficiente pentru efectuarea activității propuse.

Spre regret, nici unul dintre deținătorii actuali ai certificatelor de operatori aeriени nu este întreprinzător individual: „Air Moldova” este întreprindere de stat [35], „Moldavian Airlines” – societate pe acțiuni [36], iar alte 7 companii aeriene înregistrate în Republicii Moldova își desfășoară activitatea peste hotarele țării, în Italia, Arabia Saudită, Iran și Kuweit: „Pecotox-Air”, „Valan International Cargo Gharter”, „Grixona”, „Jet Line International”, „Jet Stream” și „Tiramavia”, și toate au forma organizatorico-juridică de societate cu răspundere limitată [37].

Prezintă interes și statutul juridic al personalului aeronautic, numit echipajul de zbor. Personalul aeronautic, potrivit art.9 al *Legii aviației civile*, este alcătuit din piloți, la care *Reglementările privind autorizarea personalului aeronautic* adaugă inginerii naviganți, însoțitorii de bord, operatori de bord și controlorii de trafic aerian [38]. Dintre piloți căraușul desemnează pentru fiecare zbor în parte un comandant, care va fi responsabil de etapele de zbor, de menținerea disciplinei și a ordinii la bord, iar ceilalți membri ai echipajului, inclusiv pasagerii, sunt obligați să se conformeze dispozițiilor lui. Nefiind parte la contractul de transport, personalul aeronautic se află cu căraușul în raporturi de muncă, având calitatea de salariați. În consecință, considerăm că orice prejudiciu suferit de piloți în timpul zborului va fi reparat de către cărauș în temeiul con-

tractului individual de muncă și al art.333-347 din Codul muncii. Din această cauză, Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova obligă cărașii să dețină un contract de asigurare obligatorie a personalului aeronautic. În schimb, dacă un membru al echipajului cauzează pasagerilor careva prejudicii materiale sau psihologice, atunci angajarea răspunderii este pe seama cărașului, ca parte a contractului de transport, însă ulterior el poate veni cu acțiuni de regres împotriva membrilor echipajului conform art.1403 alin.(2) din Codul civil, că *comitentul conservă dreptul de regres contra prepusului*.

Particularități prezintă poziția juridică a cărașului în cazul contractului de charter aerian. Codul civil al Republicii Moldova nu reglementează contractul respectiv, iar *Reglementările privind închirierea aeronavelor*, aprobate de *Autoritatea Aeronautică Civilă*, se referă la închirierea navelor aeriene de către companiile aeriene, pe o perioadă de timp [39], pe când charterul presupune angajarea navei aeriene a cărașului, cu tot cu echipaj, pentru un număr stabilit de zboruri. Efectuând o analiză a contractelor de charter deja încheiate, am estimat că contractul este unul complex, și include elemente din contractul de locațiune, prestări servicii și transport [40]. Părțile contractului sunt cărașul și beneficiarul, cu statut de client, iar răspunderea juridică civilă pentru prejudiciul cauzat pasagerilor și bagajelor depinde de clauzele contractuale. De regulă, răspunderea este pe seama cărașului, însă uneori și a clientului, dar sub rezerva acțiunii în regres. În privința echipajului, el activează în baza contractului individual de muncă, încheiat cu cărașul, răspunderea sa fiind doar față de căraș, conform dispozițiilor din Codul muncii al Republicii Moldova.

*Generalizând cele expuse, menționăm că cărașul din transportul aerian este figura centrală a contractului încheiat cu consumatorul, iar calitatea de cărași o au doar companiile aeriene ce dețin un certificat de operator aerian. Ele sunt singurele care pot încheia contracte de transport aerian de pasageri și bagaje, deoarece întrunesc cerințele Codului civil al Republicii Moldova de a avea calitatea de întreprinzător și dețin documentul necesar efectuării zborurilor comerciale. Deși legea nu stabilește forma de organizare juridică, considerăm că compania aeriană poate fi și o persoană fizică, înregistrată ca întreprinzător individual, dacă întrunește și alte cerințe cerute de lege în acest sens. În schimb, nu pot avea calitatea de căraș în transportul aerian deținătorii navelor aeriene de stat și cele de uz personal. Ei nu pot încheia contracte de transport aerian comercial și nu se supun dispozițiilor Codului civil al Republicii Moldova cu privire la transport, iar în caz de prejudiciu, se va angaja răspunderea juridică civilă delictuală.*

**Specificul încheierii contractului.** Indiferent de felul zborului, regulat sau charter, încheierea contractului de transport aerian cu pasagerul este obligatorie pentru căraș. Prin încheierea contractului se înțelege realizarea acordului de voință asupra clauzelor lui esențiale (art.679 alin.(1) din Codul civil). Se poate spune, deci, că mecanismul încheierii contractului presupune îmbinarea a două elemente principale: oferta și acceptarea [41]. În acest sens, propunerea care parvine de la căraș poate fi calificată ca ofertă publică [42], iar, reieșind din prevederile art.981 din Codul civil, companiile aeriene și agențiile de comercializare a biletelor nu pot refuza vânzarea biletelor către consumatori fără a avea motive concludente pentru aceasta. În opinia profesorului *Gh.Filip*, refuzul ar fi justificat numai dacă: a) în baza unei dispoziții legale, transportul este anulat sau suspendat din motive tehnice sau meteorologice excepționale, care nu garantează siguranța zborului, și b) pasagerul este în stare de ebrietate, stare psihică anormală, bolnav de o maladie contagioasă, are plăgi deschise ori nu respectă dispozițiile obligatorii pentru călători [43]. În același timp, cărașul nu este în drept să impună pasagerilor condiții contractuale disproporționate, ce ar determina un dezechilibru nejustificat dintre prestații.

Prin cumpărarea biletului la avion, pasagerul demonstrează în exterior consimțământul său față de oferta publică a cărașului, iar în temeiul art.986 alin.(1) din Codul civil, contractul de transport de persoane se confirmă prin bilet. De regulă, contractul este considerat încheiat din momentul procurării biletului [44]. Biletul de avion poate fi numai nominal și nu poate fi transmis altor persoane, el acordă dreptul de a călători într-o singură direcție sau tur-retur, în dependență de alegerea făcută de consumator la data procurării lui. De asemenea, biletul mai poate fi eliberat pentru un grup de persoane, fiind numit și bilet colectiv, iar în acest caz este necesară însoțirea lui de o listă nominală a tuturor pasagerilor [45]. În fine, biletul de avion este valabil numai pentru data, cursa și între localitățile înscrise în el. Spre regret, legislația nu oferă răspuns la întrebarea: care este forma contractului de transport încheiat între pasager și căraș?

Reieșind din prevederile Codului civil, între forma biletului și cea a contractului de transport nu există nici o legătură, deoarece cu referire la bilet legea solicită prezența lui materială, ca titlu de călătorie (art.986), în schimb față de contractul de transport de pasageri lipsesc careva cerințe privitoare la formă. Cu această ocazie, *Gh.Chibac* susține că deoarece legea nu stipulează norme obligatorii cu privire la forma contractului de transport de persoane, un asemenea contract va fi valabil și în cazul când va fi încheiat în formă verbală [46],

iar într-o altă sursă același autor afirmă că acceptarea ofertei de către persoana fizică care procură un bilet se face prin săvârșirea acțiunilor concludente [47]. *B.Машин* menționează că acțiunile concludente se manifestă prin achitarea costului biletului care reprezintă acceptarea din partea pasagerului a ofertei publice făcute de compania aeriană [48]. Mai mult ca atât, *S.Stănilă* susține că, fiind supus Convenției de la Montreal, nerespectarea cerințelor referitoare la înscrisuri cu nimic nu afectează valabilitatea sau existența contractului de transport aerian internațional de pasageri [49]. Iar *B.Бордунов* și *Б.Елусеев* constată că în toate statele biletul este singura dovadă exprimată în scris că a fost încheiat un contract de transport aerian internațional [50].

Exprimându-ne opinia, considerăm oportun să distingem între contractul de transport aerian de pasageri încheiat în mod tradițional și cel încheiat în formă electronică. În temeiul art.208 alin.(1) din Codul civil, orice act juridic poate fi încheiat verbal, în scris sau în formă autentică, iar actul juridic care poate fi încheiat verbal se consideră încheiat și în cazul în care comportamentul persoanei arată vădit voința de a-l încheia. Deoarece legea admite încheierea actelor juridice prin acțiuni concludente, din start această modalitate o găsim cea mai adecvată în privința contractului de transport aerian de pasageri, însă ea reprezintă, de fapt, forma verbală. Menționăm că forma verbală a contractului este acceptată în transportul auto și feroviar de pasageri, iar *Gh.Chibac* confirmă acest lucru, susținând că contractele de transport de persoane se încheie în formă verbală [51]. În Federația Rusă, spre exemplu, se face trimitere la norma din Codul civil, potrivit căreia actele juridice dintre persoanele juridice și consumatori, cu excepțiile prevăzute de lege, se încheie în formă scrisă (art.161 alin.(1)) [52], regulă care lipsește în legislația noastră. În schimb, Codul civil al Republicii Moldova stabilește că trebuie să fie încheiate în scris actele juridice dacă valoarea obiectului lor depășește 1000 de lei (art.210 alin.(1)), argument elocvent în favoarea opiniei că contractele de transport aerian de pasageri ar îmbrăca o formă scrisă. Însă, aici apare o altă problemă: că există acte juridice a căror valoare este până la această limită financiară, spre exemplu: la compania *Air Moldova* zborul Chișinău-Sankt Petersburg costă de la 29 euro, zborul Chișinău-Moscova – de la 49 euro [53]. Pe de altă parte, în susținerea deja a formei verbale, considerăm că, în cazul nerespectării formei scrise a contractului, sancțiunea decăderii din proba cu martori, prevăzută la art.211 alin.(1) din Codul civil, nu-și poate avea incidența în transportul aerian, unde principalul mijloc de probă este biletul.

În ce privește contractele încheiate prin Internet, dificultăți nu vedem, deoarece *Legea comerțului electronic* adaugă o nouă formă de încheiere a contractelor – forma electronică, necunoscută Codului civil al Republicii Moldova, motiv din care la art.19 al Legii legiuitorul specifică că, după puterea sa doveditoare, contractul electronic se echivalează cu contractul întocmit în formă scrisă și este reglementat de regulile generale cu privire la contracte din Codul civil.

*Analizând prevederile legislației civile și opiniile doctrinare, conchidem că biletul de avion reprezintă acel înscris care confirmă faptul încheierii contractului de transport aerian de pasageri. Însă, suportul tradițional din hârtie al biletului de avion nu trebuie confundat cu forma scrisă a contractului care, de fapt, nu există, iar contractul se încheie prin efectuarea acțiunilor concludente de către consumator exprimate prin achitarea costului biletului. Deși legea nu reglementează, considerăm că contractul de transport aerian de pasageri încheiat prin Internet reprezintă o formă specială, cea electronică, care, după puterea sa juridică și probatorie, Legea privind comerțul electronic o asimilează cu forma scrisă a contractului. În schimb, cu referire la contractele de transport aerian încheiate în mod tradițional, am estimat că în Codul civil lipsesc temeuri clare în favoarea formei scrise a contractului, de unde am putea concluziona că aceste contracte se încheie în formă verbală, după exemplul contractelor de transport auto și feroviar de pasageri. Diferența, totuși, o vedem în valoarea obiectului contractului de transport aerian, care, dacă depășește suma de 1000 de lei, angajează prezumția existenței formei scrise a contractului, sub limita dată, forma verbală.*

**Biletul electronic.** În lipsa unor definiții legale, operatorii aeriieni [54] și agențiile turistice [55] oferă explicații proprii. Totuși, în mare parte sunt de părere că biletul electronic reprezintă o novație în sfera emiterii biletelor de avion și constituie o înregistrare electronică asupra vânzării biletului, în timp ce *A.Выгодянский* susține că biletul electronic reprezintă un extras din contractul de transport aerian încheiat cu pasagerul, contract care se păstrează în sistemul informațional computerizat [56]. În cele din urmă, ajungem la concluzia că biletul electronic se reduce la un cod, alcătuit din 13 cifre [57], cu ajutorul căruia se identifică în bazele de date ale liniilor aeriene: numele pasagerului, punctul de plecare și destinația, numărul cursei, orele de decolare și aterizare, iar, conform explicațiilor *Asociației Internaționale a Transportatorilor Aeriieni (IATA)*, el conține aceleași informații ca și biletul de hârtie, doar că aceste informații nu mai sunt tipărite pe un bilet clasic, ci se află în format electronic, pe un site web [58].



DMB2400465722  
 16OCT09 69390436  
 9U ONLY/CHNG OF RESV RESTR/1E E PSM2Y Air Moldova  
 UR=16.620400MDL

BACIU/VICTOR MR 00021

ISTANBUL 9U 746 K 16OCT 1500 OK KOW 16OCT16OCT50K  
 CHISINAU = V O I D =  
 VOID = V O I D =  
 VOID = V O I D =  
 VOID  
 EUR 79.00 IST 9U KIV114.00NUC114.00END ROE0.692944  
 MDL 1313  
 TR 168  
 WW 103 \*NOT FOR TRAVEL\* CASH  
 XT 449  
 MDL 2033 2400 465722 4

Copia unui bilet electronic eliberat de compania aeriană „Air Moldova” pentru zborul Istanbul – Chișinău.  
 Sursa: Agenția de vânzare a biletelor „Air Moldova”.

Carpatair		Carpatair		www.carpatair.com				
*** ITINERARY RECEIPT ***								
1	AGENCY/AIRLINE NAME	CARPATAIR SRVC TIMISOARA ROMANIA	DATE OF ISSUE	25APR08	9			
3	NAME:	POPESCU/IOAN MR	RLOC V3 - PZK0F					
6	E-TICKET NUMBER:	0214400151538			2			
6	DATE	FLIGHT	DEPARTURE AIRPORT	ARRIVAL AIRPORT	TIME	CLASS	BAG	7
	16AUG	V3 437	TSR-TIMISOARA, ROMANIA	FCO-ROME, ITALY	0900	U -OK	20K	
4	20AUG	V3 438	FCO-ROME, ITALY	TSR-TIMISOARA, ROMANIA	1125	U -OK	20K	8
4	RESTRICTIONS:	V3 ONLY/NON ENDO/FARES RESTR APPLY				5		
10	FORM OF PAYMENT:	CASH						
	FARE: BASE	EUR	750.00					
	TAX/FEE/CHARGE	EUR	67.27					
	TOTAL	EUR	817.27					
Notice: "Carriage and other services provided by the carrier are subject to conditions of carriage, which are hereby incorporated by reference. These conditions may be obtained from the issuing carrier."								

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1. Numele și prenumele pasagerului;                               | 6. Data și luna;                     |
| 2. Punctul de pornire și cel de destinație;                       | 7. Ora decolării;                    |
| 3. Numărul biletului (codul de rezervare, alcătuit din 13 cifre); | 8. Greutatea bagajului;              |
| 4. Numărul zborului;  | 9. Numărul locului în avion;         |
| 5. Clasa biletului;   | 10. Restricțiile cu privire la bilet |

Confirmarea scrisă a unui bilet electronic eliberat de compania aeriană „Carpatair”, însoțit de explicații simple cu privire la modul lui de citire. Sursa: Pagina oficială din Internet, [www.carpatair.com](http://www.carpatair.com)



În ceea ce privește termenul „electronic”, există opinii că acesta ar trebui să fie înlocuit cu termenul „informatic” [59], deoarece operațiunile se realizează cu ajutorul dispozitivelor care nu pot fi calificate drept „electronice” [60]. Totuși, cel mai frecvent, în mass-media și prin Internet, biletul electronic îl putem întâlni cu denumirea de „e-ticketing”, ca abreviere din limba engleză, prefixul „e” fiind un derivat al termenului „electronic”, întâlnit și în alte combinații: e-comerț, e-afacere, e-mail, e-semnătură, e-achiziții etc. În ce ne privește, pentru a nu crea confuzii suplimentare, suntem pentru terminologia larg acceptată în teorie și practică, cu utilizarea calificativului „electronic”.

Introducerea biletului electronic prezintă **avantaje** evidente. Astfel, profesorul rus *H. Остроумов* menționează că cel dintâi avantaj al biletului electronic pentru pasager constă în lipsa pericolului de a fi pierdut, furat sau deteriorat, în achiziționarea lui operativă și comodă prin rețeaua Internet și faptul că oricând poate fi dovedită încheierea contractului, consultând pagina web a companiei aeriene sau rețeaua internațională de rezervare a biletelor [61]. *В. Мосаивили* remarcă accesibilitatea pentru consumatori grație simplificării procedurii de rezervare și cumpărare [62], iar *В. Бордунов* și *Б. Елисеев* adaugă și alte avantaje ale biletului electronic, cum ar fi: noi deschideri către rețeaua internațională a transporturilor, controlul imediat și nemijlocit asupra calității și volumului vânzărilor, folosirea tehnologiilor electronice moderne [63]. În același timp, schimbarea biletelor din hârtie cu cele electronice au micșorat esențial cheltuielile pentru editare [64], iar, potrivit datelor *Asociației Internaționale a Transportatorilor Aérieni (IATA)*, biletele electronice permit o economisire de 3 miliarde euro pe an, în timp ce costurile de imprimare, întreținere și distribuire a biletelor se reduc de la 10 la 1 euro [65].

Prezintă interes faptul că, în Republica Moldova, primul bilet electronic a fost vândut în anul 2005 de către agenția *Sky Alliance*, pe ruta Chișinău-Frankfurt-Zürich [66], iar dintre companiile aeriene naționale, cea dintâi care a lansat, cu eforturi mari, vânzarea biletelor electronice prin Internet, pe rute directe, a fost *Air Moldova*, în anul 2007 [67], după care *Moldavian Airlines*, în 2008, deși aceasta din urmă nu prestează încă servicii prin Internet, ci doar la agențiile autorizate. În același timp, în plan mondial, cel dintâi bilet electronic a fost pus în aplicare în 1994, dar sistemul de rezervări a luat amploare în anul 2001, când patru companii aeriene din SUA – *United, Delta, Northwest* și *Continental* – care dețineau monopolul pe piața americană, au creat primul portal comun în Internet [68]. Iar, conform datelor statistice, vânzarea biletelor electronice la avion în prezent domină piața vânzărilor prin Internet din Europa – 57,4%, urmată de serviciile hoteliere (16,5%) și cele turistice (15,3%) [69].

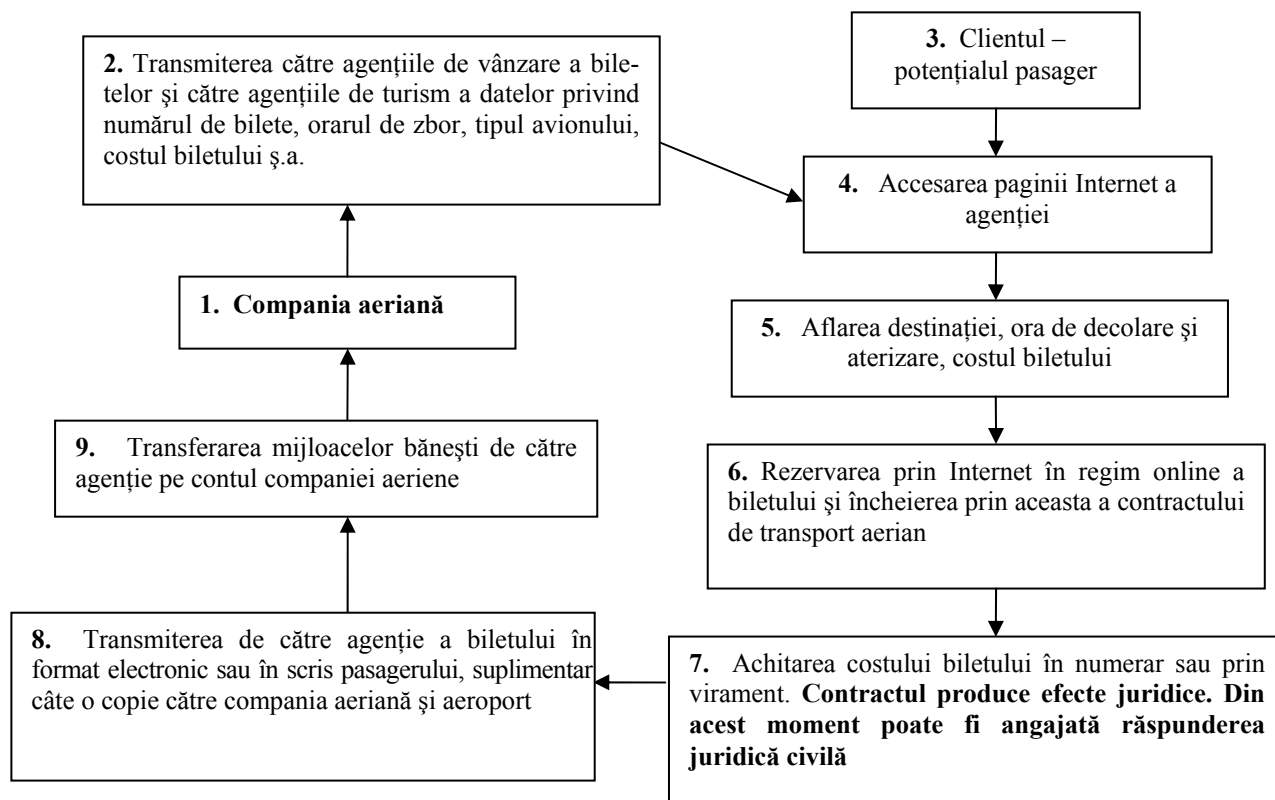
Cu toate acestea, biletul electronic prezintă și **dezavantaje**. Cel dintâi dezavantaj este că, achiziționând biletul electronic, pasagerul se informează doar de pe pagina web a agenției de vânzări, care poate conține și erori. Astfel, apare întrebarea: cât de veridică este informația furnizată prin Internet și cine coordonează cu sistemul de rezervări? În acest context, *D. Horațiu* constată că printre dezavantajele majore sunt eroarea umană și criminalitatea informatică din sistemele de rezervare a biletelor [70], iar profesorii *В. Бордунов* și *Б. Елисеев* menționează că contractul integral, în formă scrisă, pasagerul nu îl are, și acest lucru îl defavorizează atunci când apar situații conflictuale cu privire la transport [71].

În ce ne privește, ca exemplu aducem cazul unor pasageri care în incinta aeroportului au aflat că cursa de avion demult a fost anulată, în timp ce pe pagina web a agenției de rezervare a biletelor informația nu a fost actualizată [72]. Deși eroarea a fost remediată de către agenția de rezervări și pasagerii au primit alte bilete electronice, problema rămâne a fi stringentă. Alteori, prețul afișat pe site nu corespunde cu cel de pe factură, iar achitând costul biletului prin card bancar, se percep alte sume, deoarece prin Internet agențiile omit intenționat anumite plăți, ca: comisionul propriu, taxa de aeroport, taxa de securitate, taxa specifică companiei aeriene etc [73]. Cu această ocazie, *Б. Елисеев* reușit remarcă faptul că, cumpărând un bilet tradițional, pasagerul comunică datele personale care rămân a fi confidențiale, în schimb prin Internet pasagerul nu are garanții că informația sa nu va fi utilizată în scopuri infracționale [74]. Chestiunea e și mai gravă, declară *Meglana Kuneva*, Comisarul european pentru protecția consumatorilor, deoarece unul din trei consumatori care urmează să rezerve on-line un bilet de avion este înșelat sau indus în eroare. În acest sens, conform *Raportului de anchetă referitor la vânzarea biletelor de avion*, realizat în 2008 în 13 țări ale Uniunii Europene, la 58% dintre site-urile Internet s-a constatat afișarea unor prețuri înșelătoare sau căsuțele de pe pagina web erau deja bifate, iar alte 15% nu erau scrise în limba vorbită de consumatori, având și clauze contractuale neclare [75].

Expunându-ne opinia, suntem de acord că paginile web dau posibilitate de a ne informa imediat asupra zborurilor, tarifului, tipului aeronavei; totuși, pentru navigarea prin Internet sunt necesare anumite deprinderi

și cunoștințe speciale, ceea ce lipsește multor consumatori din Republica Moldova, dar alternative nu există, deoarece începând cu 1 iunie 2008, IATA a obligat toate companiile aeriene să elimine biletele din hârtie. Altă problemă este că consumatorul, cumpărând un bilet electronic de la agențiile autorizate, este informat doar verbal cu referire la drepturile și obligațiile sale, din care reține puține detalii, iar dacă este prejudiciat din cauza necunoașterii ori a lipsei informației clare în formă scrisă, i se invocă că a fost informat și a semnat despre aceasta la momentul procurării biletului. Totodată, am estimat agenții de vânzări, dar și companii aeriene, cum ar fi *Moldavian Airlines*, care, deși nu comercializează bilete electronice prin Internet, totuși pe site-ul oficial nu au expuse clauzele contractuale în limba de stat, ci doar în limba engleză, și fără actualizări. În așa mod, contrar prevederilor art.19 al *Legii privind protecția consumatorilor*, pasagerii sunt lipsiți de dreptul lor de a fi informați, în mod complet, corect și precis, asupra condițiilor contractuale, iar cel mai grav este că, în caz că de litigiu, acești pasageri nu pot dobândi în scris clauzele contractuale în limba de stat decât la sediul companiei aeriene și cu acordul directorului general.

În acest context, analizând și mecanismul vânzării biletelor de către compania *Air Moldova*, am estimat că, deși în mass-media și pe panourile publicitare sunt expuse prețuri mici și atractive, în fapt, acestea sunt eronate și nu coincid cu costul real ce urmează să-l achite consumatorul la momentul procurării biletului. Motivul ar fi că prețurile publicitare nu includ și taxele suplimentare. Însă, mai mult ca atât, sumele nu coincid nici în privința costului real fără taxe adiționale. Ca exemplu în acest sens vom aduce cursa Chișinău-Milan, în care figurează suma „de la 69 de euro”, pe când costul de fapt al biletului la oficiile de vânzări *Air Moldova* constituie 229 euro și taxele 22,7 euro, prin urmare, un bilet într-o singură direcție la cursa Chișinău-Milan poate fi cumpărat doar cu 251,7 euro.



Schema este elaborată de autor. **Sursa:** Regulile generale de comercializare a biletelor electronice aplicate de companiile aeriene *Air Moldova*, *Turkish Airlines*, *Austrian Airlines* și *Meridiana* în sistemul prestarea serviciilor de transport al Republicii Moldova.

Ofertele făcute prin Internet sunt adevărate oferte de a contracta numai dacă conțin toate elementele esențiale ale viitorului contract și reflectă voința ofertantului de a fi legat prin acceptarea ofertei. Fiind afișate pe pagina web, se prezumă că consumatorul mai întâi a luat cunoștință de regulile de călătorie, după care, în temeiul art.687 din Codul civil, își exprimă acordul de a accepta oferta. Acceptarea produce efecte din mo-

mentul în care este recepționată de ofertant, iar acest timp coincide cu încheierea contractului de transport aerian de pasageri.

Încheierea contractului reprezintă, de fapt, o rezervare a biletului [76]. Primind rezervarea on-line, compania aeriană sau agenția informează consumatorul prin e-mail sau telefon asupra termenului în care trebuie să facă plata aferentă biletului de avion rezervat. După ce achitarea a fost efectuată (prin transfer bancar, în numerar etc.), consumatorul primește biletul electronic prin e-mail sau fax. Altfel rezervarea se anulează [77]. Mai mult ca atât, în Uniunea Europeană pasagerii pot primi deja bilete electronice și pe telefonul mobil cu acces la Internet [78]. Cu toate că încheierea contractului se înregistrează în sistemul electronic de rezervare a biletelor de la data achitării prețului, pe paginile web consumatorii sunt atenționați să ia cu ei și confirmarea scrisă a biletului. În schimb, dacă consumatorul cumpără biletul electronic de la biroul agenției, aceste clauze contractuale îi sunt explicate în mod verbal, în legătură cu care unele agenții mai solicită și semnătura consumatorului, ca dovadă a informării sale.

Interes prezintă și natura juridică a biletului electronic. Conform prevederilor *Legii Republicii Moldova cu privire la documentul electronic și semnătura digitală* [79], documentul electronic beneficiază de protecție juridică egală cu cea a documentului pe suport de hârtie (art.17); prin urmare, toate biletele electronice sunt echivalente cu cele de hârtie. În același timp, la art.4 al *Legii Republicii Moldova privind comerțul electronic* [80] contractul electronic este definit ca totalitatea documentelor electronice ce constituie contractul de drept civil, iar din art.19 al acestei legi deducem că contractelor electronice li se aplică prevederile generale cu privire la contracte, stipulate în *Codul civil al Republicii Moldova*, și, după puterea sa juridică, contractul electronic se echivalează cu contractul întocmit în formă scrisă și semnat de părți.

În această ordine de idei, prezintă interes opinia exprimată de *M.Дымов*, potrivit căreia actele juridice aduse drept exemple de contracte electronice sunt simple acte civile sau comerciale. Forma electronică de încheiere a contractelor aproape că nu există, ele fiind încheiate cu mijloace electronice, dar respectându-se forma scrisă a actului juridic [81]. Mai mult ca atât, ideea că forma electronică a contractului este una fictivă, inventată, care nu există în realitate, este împărtășită de *A.Băieșu* și *E.Dediu* [82]. Considerăm această viziune logică și argumentată, reieșind din faptul că biletul electronic este doar o alternativă actuală urmare a progresului tehnic, însă sub aspect juridic există semne de întrebare, cu toate că *Legea privind comerțul electronic* recunoaște în mod expres în cadrul comerțului electronic și forma de contract electronic (art.6 alin.(1)).

Prezintă interes momentul încheierii contractului electronic de transport aerian de pasageri și bagaje. Deoarece legislația și doctrina nu oferă un răspuns clar, considerăm că contractul se încheie din momentul primirii de către partea care a expediat oferta prin Internet a acceptării ei de la consumator, ceea ce ar corespunde art.21 alin.(4) din *Legea privind comerțul electronic*. Însă, efecte juridice contractul va produce numai din momentul în care consumatorul a realizat plata și a primit biletul prin e-mail sau fax. Până atunci, contractul încheiat este o simplă rezervare care nu angajează răspundere din partea consumatorului, fiind valabilă un interval de timp, după care este anulată.

Un alt aspect discutabil ține de conținutul biletului electronic. Spre regret, Convenția de la Montreal nu face delimitare între biletul tradițional și cel electronic [83], lăsând fără o reglementare clară care ar fi rechezite obligatorii din conținutul unui bilet de avion. Singura cerință față de mențiunile din bilet este indicarea punctelor de plecare și de destinație (art.3 alin.(1)). Din aceste motive, doctrina (*B.Бордунов*, *Б.Елисейев*, *В.Мосабули*) susține că reglementarea acestui aspect, inclusiv cerințele față de biletul electronic, revine statului [84]. De chestiunea dată este preocupată și *Organizația Internațională a Aviației Civile*, care încă în anul 2003 a stabilit că în contractele încheiate prin Internet unele state dispun de legi speciale privind protecția drepturilor consumatorilor, pe când în alte state se aplică regulile dreptului comun. Răspunsul a fost că soluționarea problemei ține de competența fiecărui stat [85]. Însă, observăm că, în legislația națională, biletul electronic nu are o consacrare legală, cu excepția regulilor generale pentru contractele electronice din *Legea privind comerțul electronic*, în timp ce în Federația Rusă și în Ucraina este reglementat în codurile aeriene, iar modelul-tip fiind stabilit de Ministerul Transporturilor [86].

În concluzie, menționăm că biletele electronice la avion au substituit deja integral biletele din hârtie de pe piața transportului aerian al Republicii Moldova, însă ele nu au încă un suport juridic în legislația națională. Spre regret, după formă și conținut, biletele electronice emise de căraușii noștri lasă de dorit, ele sunt neînțelese de pasageri, cuprind multe cifre, abrevieri și însemne în limba engleză, fără a fi însoțite de explicații elementare. Mai mult chiar, reieșind din faptul că într-un bilet electronic esențialul este codul de rezer-

vare, numele pasagerului și datele cu privire la zbor, se emit și bilete cu design interior diferit. Prin urmare, având ca scop de a perfecționa sistemul biletelor electronice de avion, propunem emiterea de către Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova a unor modele-tip de bilete electronice care ar fi obligatorii pentru companiile aeriene naționale, Air Moldova și Moldavian Airlines.

**Conținutul contractului.** Cu privire la drepturile și obligațiile părților, am estimat că în contractele încheiate cu pasagerii, companiile aeriene naționale înserează preponderent clauze preluate din condițiile contractuale model ale IATA, luând în considerație, totodată, și reglementările Convenției de la Montreal, cele din Codul civil al Republicii Moldova și legislația specială în domeniu.

În temeiul art.984 din Codul civil, cărașul este obligat să transporte pasagerul și bagajele în termenele stabilite de lege sau de contract. De regulă, timpul decolării și aterizării este afișat în regim on-line pe paginile web ale companiilor aeriene și se respectă cu exactitate, cu excepția unor situații meteorologice defavorabile care pot genera întârzierea sau anularea zborurilor. În același timp, clauzele contractuale model ale IATA admit ca transportatorul să fie tras la răspundere și pentru prejudiciile cauzate de întârziere [87].

O obligație importantă a cărașului este de a acorda pasagerului locul prevăzut în biletul de călătorie, iar în cazul imposibilității cărașul este obligat să-i ofere pasagerului, cu consimțământul acestuia, un alt loc, fie și de clasă superioară, însă fără achitarea diferenței. Dacă pasagerului i s-a oferit un loc de clasă inferioară, cărașul este obligat să-i restituie pasagerului diferența de cost al biletului. În același timp, conform pct.280 al Programului Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, pentru persoanele cu mobilitate redusă, cărașul este obligat să ofere asistență la îmbarcare, iar împreună cu serviciile aeroportuare trebuie să asigure echipamente, brațe speciale pentru fotolii, cărucioare de bord, wc-uri, precum și elemente de iluminare favorabile în acest scop [88].

La bordul aeronavei, cărașul este obligat să informeze pasagerii despre regulile de comportare în timpul zborului, să arate locul de aflare a măsurilor individuale de securitate, zonele de ieșire în caz de avarie și posibilitățile de acordare a asistenței medicale [89].

Contractul de transport generează pentru căraș și alte obligații, cum ar fi: menținerea în stare bună a aeronavei, asigurarea securității în timpul zborului, iar în caz de întrerupere a zborului – să asigure transportarea pasagerului și a bagajelor lui la destinație cu cel mai rapid mijloc de transport. Dacă acest lucru nu este posibil, atunci cărașul urmează să restituie pasagerului valoarea biletului, proporțional distanței rămase neparcursă [90].

Cărașului îi revine dreptul de a controla, din motive de siguranță a zborului, pasagerii și bagajele lor. Bagajele pot fi verificate și în absența pasagerului, atunci când acesta nu este prezent pentru a i se putea cere o autorizare. De aici decurge și dreptul cărașului de a refuza bagajele ce nu corespund cerințelor de transport, în timp ce pasagerii care refuză să se supună controlului nu vor fi admiși la îmbarcarea în aeronavă. Ca excepție în acest sens, potrivit art.17 alin.(3) al Legii privind securitatea aeronautică, nu se supun controlului de securitate Președintele Republicii Moldova, Președintele Parlamentului, Prim-ministrul, precum și șefii de state, de parlamente și de guverne aflați în vizită oficială în Moldova.

Obligația de bază a pasagerului este să achite taxa de transport, care, potrivit art.985 alin.(2) al Codului civil, se plătește până la transportarea călătorului și bagajului. El urmează să verifice biletul primit, dacă corespunde cererii sale, și să se prezinte la aeroport cu cel puțin 40 de minute înainte de zbor, pentru a reuși la înregistrare, altfel întârzierea sa duce la pierderea locului. Pasagerul trebuie să prezinte pașaportul cu viza țării de destinație, biletul avia și alte acte necesare pentru a intra în țara de destinație, iar lipsa acestora dă drept cărașului de a refuza îmbarcarea pasagerului.

O altă obligație a pasagerului se referă la respectarea regulilor de transportare a bunurilor ce pot pune în pericol sănătatea și viața altor pasageri și a echipajului, vinovatul fiind pasibil chiar de privațiune de libertate. De asemenea, dispozitivele electronice ca: telefoane mobile, CD și DVD player, televizoare portative, radiourile etc., pot avea efecte negative asupra sistemului de zbor, de aceea pasagerii sunt obligați să nu le folosească în timpul zborului. Pe când computerele de tip laptop, casetofonele, camerele video și aparatele de fotografiat sunt interzise doar în timpul decolării și aterizării avionului.

Pasagerul este, de asemenea, obligat să se conformeze dispozițiilor comandantului aeronavei care, potrivit art.10 al Legii aviației civile, este responsabil pentru deciziile finale privind toate etapele de zbor ale aeronavei, precum și pentru menținerea disciplinei și a ordinii la bord. În același timp, pasagerilor li se interzice: să creeze situații care pun în pericol securitatea zborului, viața pasagerilor și a membrilor echipajului; să insulte verbal

sau fizic; să consume băuturi alcoolice, în afară de cele servite la bordul navei; să utilizeze echipamentul de salvare fără indicațiile corespunzătoare ale echipajului; să deterioreze bunurile companiei și să le scoată de la bordul navei, de pe teritoriu; să fumeze la bordul navei [91].

Un alt drept al pasagerului ține de posibilitatea transportării gratuite în salonul aeronavei a cel mult două bagaje, a căror greutate totală, însă, diferă în dependență de clasă. Spre exemplu, la cursele efectuate de către *Air Moldova* normele de transportare gratuită a bagajului pentru biletul *business clasa* prevăd până la 30 de kg, cu excepția zborurilor spre Moscova – 40 kg și Istanbul – 50 kg, iar în *econom clasa* norma este până la 20 kg, cu excepțiile deja menționate [92]; transportarea bagajelor care depășesc cantitatea admisă gratuit este supusă unor tarife. Totodată, pasagerilor care călătoresc cu copii până la 2 ani li se permite și transportarea în salon a unui cărucior.

La fel, în schimbul unei taxe suplimentare, pasagerii pot efectua o declarație specială de interes asupra bunurilor din bagaje, iar în caz de prejudiciu, vor fi despăgubiți la valoarea sumei declarate [93]. Cu acordul cărăușului, pasagerul este în drept să transporte și animale domestice, dacă sunt așezate într-un ambalaj corespunzător și însoțite de toate documentele necesare (certIFICATE sanitare, de vaccinare, permise de intrare sau alte documente cerute de țările de intrare sau tranzit). Însă, majoritatea companiilor aeriene prevăd că responsabilitatea pentru animale și-o asumă pasagerul [94].

Particularități prezintă și încetarea contractului de transport aerian de pasageri. Reieșind din cuprinsul art.992 din Codul civil, rezilierea contractului din inițiativa pasagerului se poate face: a) cu achitarea de despăgubiri cărăușului și b) fără achitarea despăgubirilor. Consecințele depind de motivul rezilierii, menționează profesorul *Gh.Chibac* [95]. Cu această ocazie, consultând pagina web a companiei *Air Moldova*, desfacerea contractului din inițiativa pasagerului de fiecare dată este însoțită de achitarea unei penalități impuse de cărăuș, care este diferită, în funcție de nota tarifară a fiecărui zbor. Spre exemplu, pentru schimbarea datei la zborul Chișinău- Frankfurt, penalitatea este de 40 de euro, iar pentru rambursarea biletului – 50 de euro, în timp ce la zborul Chișinău-București penalitatea există doar în privința rambursării biletului. Însă, pasagerul nu poate fi obligat la plata penalităților atunci când este previzibil că vor avea loc întârzieri în orarul de zbor. La fel, dacă i-au devenit cunoscute împrejurări legate de zbor pe care la momentul încheierii contractului de transport nu le cunoștea, dar care i-ar fi dat un motiv întemeiat să nu încheie contractul. În schimb, la desfacerea contractului din inițiativa cărăușului, considerăm că el va fi ținut să ramburseze costul biletului și să repare prejudiciul cauzat pasagerului, iar excepțiile stabilite la art.988 alin.(1) din Codul civil nu sunt valabile și transportului aerian, prioritate având reglementările Convenției de la Montreal.

**În final**, generalizând cele expuse cu referire la contractul de transport aerian de pasageri, ajungem la anumite **concluzii**. Deși legislația civilă și cea aeriană a Republicii Moldova nu face o delimitare clară între contractul de transport de pasageri și cel de bagaje, suntem pe poziția că aceste contracte au o existență de sine stătătoare. Contractul de pasageri se încheie la momentul procurării biletului de avion, pe când contractul de bagaje se încheie cu puțin înaintea îmbarcării, la ghișeu de înregistrare, iar ca confirmare a încheierii lui pasagerul primește o etichetă de bagaj. Așadar, dacă contractul de pasageri este principal, atunci contractul de bagaje apare ulterior, este facultativ și se prezintă ca un accesoriu al celui de pasageri, însă diferit de el.

Deoarece legislația nu reglementează, iar în practica judiciară apar numeroase litigii în care pasagerii nu-și cunosc drepturile și obligațiile în legătură cu pierderea, deteriorarea și întârzierea bagajelor, propunem adoptarea unui model-tip al contractului de transport aerian de bagaje. Acest model va fi utilizat de către toate companiile aeriene naționale. Proiectul urmează a fi pregătit de Autoritatea Aeronautică Civilă a Republicii Moldova ca organ administrativ suprem al statului în domeniul aviației civile. Mai mult ca atât, la procurarea biletelor de călătorie, considerăm necesar ca pasagerului să-i fie înmănată și o anexă cu drepturile și obligațiile sale în legătură cu transportarea aeriană. În anexa respectivă vor fi prevăzute și cerințele cu privire la bagaje.

Deși nu poate fi văzut, contractul de transport aerian de pasageri se încheie, dar prin efectuarea acțiunilor concludente din partea consumatorului, care constau în achitarea prețului, iar biletul la avion reprezintă doar confirmarea încheierii contractului. În cazul contractelor perfectate prin Internet, apare o formă nouă, cea electronică, pe care *Legea privind comerțul electronic* o asimilează cu forma scrisă.

Am estimat și faptul că legislația națională nu prevede expres forma contractului de transport aerian de pasageri; însă, având ca model contractele de transport auto și feroviar, am presupune forma verbală. În acest caz, prezumția operează în funcție de valoarea obiectului contractului (costul biletului), care, dacă depășește suma de 1000 de lei, angajează prezumția existenței formei scrise, iar până la această sumă – forma verbală.

Cel mai discutabil, însă, este biletul electronic, în legătură cu care au fost expuse mai multe avantaje și dezavantaje. Cu toate că reprezintă o tehnologie modernă, comodă și accesibilă consumatorilor, în legislația Republicii Moldova nu este reglementat. Pasagerul este puțin protejat și devine necesară intervenția *Autorității Aeronautice Civile a Republicii Moldova* pentru a institui un model de bilet electronic, deoarece cele care se emit în prezent sunt diferite, chiar și la aceeași companie aeriană, și neînțelese pentru consumatorul de rând.

#### Referințe:

1. Комментарий к Кодексу торгового мореплавания Российской Федерации / Под ред. Иванова Г.Г. - Москва, 2000, с.332.
2. Гражданское право. Часть 2. Учебник / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. - Москва, 1997, с.407 (Coautori – Медведев Д.А., Смирнов В.Т.).
3. Савичев Г.П. Договор воздушной перевозки. - Москва: Издательство Московского Университета, 1963, с.62.
4. Молчанов В.В. Гражданско-правовое регулирование воздушных перевозок: Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук. - Москва, 2007, с.20.
5. Молчанов В.В. Договор воздушной перевозки пассажиров и багажа // Законодательство, 2006, №7, с.43.
6. Брагинский М.И., Витрянский В.В. Договорное право. Книга четвертая. Договоры о перевозке, буксировке, транспортной экспедиции и иных услугах в сфере транспорта. - Москва: СТАТУТ, 2004, с.323-324; Остроумов Н.Н. Правовой режим воздушных перевозок // Закон, 1997, №8, с.29.
7. Машин В.В. Проблемы научного подхода к созданию законов Российской Федерации в области гражданско-правовой ответственности авиаперевозчика перед пассажиром // Законодательство и экономика, 2008, №8.
8. Chibac Gh., Băieșu A., Rotari A., Efrim O. Drept civil. Contracte speciale. Vol.III. - Chișinău: Cartier, 2005, p.284.
9. Bloșenco A. Drept civil. Partea Specială. Note de curs. - Chișinău: Cartdidact, 2003, p.130.
10. Portalul oficial al companiei aeriene Carpatair, [http://www.carpatair.com/Passenger\\_Services/Baggage\\_information/Checked\\_Baggage/RO/](http://www.carpatair.com/Passenger_Services/Baggage_information/Checked_Baggage/RO/)
11. Baieș S., Roșca N. Drept civil. Partea generală. Persoana fizică. Persoana juridică. Ediția a III-a. - Chișinău: Î.S.F.E.P. „Tipografia Centrală”, 2007, p.156.
12. Савичев Г.П. Гражданское право. В 2-х томах. Том 2, полутом 1. Учебник / Под ред. Суханова Е.А. - Москва: БЕК, 2002, с.43; Гражданское право. Часть 2. Учебник / Под ред. Сергеева А.П., Толстого Ю.К. - Москва, 2003, с.471 (Coautori – Медведев Д.А., Смирнов В.Т.).
13. Căpățână O. Contractul comercial de transport. - București: Lumina LEX, 1995, p.35-38.
14. Cristoforeanu E. Despre contractul de transport. Transportul de persoane și bagaje. Transportul cumulativ, internațional și aerian. - București: Curierul judiciar, 1929, p.77.
15. Căpățână O., Stancu Gh. Dreptul transporturilor. Partea Generală. - București: Lumina LEX, 2003, p.51.
16. Regulamentului cu privire la modul de aprobare a tarifelor pentru transporturile aeriene internaționale regulate de pasageri, aprobat prin ordinul directorului general al Autorității Aeronautice Civile a Republicii Moldova, nr.88 din 17.12.2001 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.46-48.
17. Безрук Н.А. Договор воздушной перевозки. Лекции для студентов ВЮЗИ. - Москва, 1977, с.9-10.
18. Eșanu N. Comentariul Codului civil al Republicii Moldova. Vol.II. - Chișinău: ARC, 2006, p.210.
19. Mihalache I. Teoria și practica examinării cauzelor civile ce țin de răspunderea companiilor aeriene pentru întârzierea și anularea zborurilor // Revista Națională de Drept, 2009, nr.5, p.64-69; Молчанов В.В. Договор воздушной перевозки пассажиров и багажа // Законодательства, 2006, №7, с.45.
20. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Электронный билет - новая форма заключения договора международной воздушной перевозки. - Москва: Консультант Плюс, 2006, с.24.
21. Hotărârea Plenului Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova „Cu privire la practica aplicării legislației despre protecția consumatorilor la judecarea cauzelor civile”, nr.7 din 09.10.2006 // Buletinul Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova, 2007, nr.3, p.4.
22. Filip Gh., Badea Cr., Manoliu M., Paramon G. Dreptul transporturilor. - Iași: Junimea, 2002, p.159.
23. Stănilă S. Răspunderea căraușului în contractul comercial de transport aerian (I) // Revista de Drept Comercial, 2005, nr.9, p.71.
24. Decizia Colegiului civil al Curții de Apel Chișinău din 30 mai 2006, dosarul 2a-1603/06. Arhiva Judecătoriei Botanica, mun. Chișinău; Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ lărgit al Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova din 2 august 2009, dosarul nr.2ra-844/09. Arhiva Judecătoriei Botanica, mun. Chișinău.

25. Reglementările Aeronautice Civile. Autorizarea operatorilor aerieni, aprobate de Administrația de Stat a Aviației Civile a Republicii Moldova prin ordinul directorului general, nr.26 din 30.03.2001 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.47-48.
26. Convenția privind aviația civilă internațională, semnată la Chicago la 7 decembrie 1944 // Tratatе internaționale la care Republica Moldova este parte (1990-1998). Ediție oficială. Vol.III. - Chișinău: Moldpres, 1999, p.7-46.
27. Convenția cu privire la daunele cauzate de către aeronavele străine terților pe pământ, semnată la Roma la 7 octombrie 1952, Republica Moldova a aderat prin Legea nr.1083 din 21.06.2000 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.84.
28. Codul aerian al României, adoptat la 26 ianuarie 2001 // Monitorul Oficial, 2001, nr.45.
29. Legea nr.355 din 10 iulie 2003 privind răspunderea transportatorilor aerieni și a operatorilor aeronavelor civile care efectuează operațiuni aeriene civile în spațiul aerian național // Monitorul Oficial, 2003, nr.524.
30. Воздушный кодекс Российской Федерации по состоянию на 20.01.09. - Москва: Ось-89, 2009.
31. Ремишевский П.В. Гражданско-правовая ответственность перевозчика по договору воздушной перевозки: Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата юридических наук. - Москва, 2007, с.98-99.
32. Молчанов В.В. Гражданско-правовое регулирование воздушных перевозок. Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук. - Москва, 2007, с.47-48.
33. Аксаментов О.И. Правовое положение воздушного перевозчика // Правовой научно-практический журнал Кодекс Info, 2002, №1-2, с.107-108; Аксаментов О.И. Некоторые проблемы ответственности перевозчика по договору воздушной перевозки // Правовой научно-практический журнал Кодекс Info, 2000, №10, с.34-35.
34. Ремишевский П.В. Понятие перевозчика и особенности его правового статуса. - În: Актуальные проблемы современной экономики России: Сборник научных трудов по экономике и юриспруденции. - Москва, 2007, с.98-99.
35. Portalul oficial al companiei aeriene Air Moldova, <http://www.airmoldova.md/headoffice-ro/>
36. Portalul oficial al companiei aeriene Moldavian Airlines, [http://www.mdv.md/contact\\_us/](http://www.mdv.md/contact_us/)
37. Decizia Colegiului civil și de contencios administrativ al Curții Supreme de Justiție a Republicii Moldova din 29 aprilie 2009, dosarul nr.3r-652/09. Arhiva Judecătorei Botanica, mun. Chișinău.
38. Reglementările Aeronautice Civile. Autorizarea personalului aeronautic al aviației civile, aprobate de Administrația de Stat a Aviației Civile a Republicii Moldova prin ordinul directorului general, nr.68 din 25.10.2004 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.208-211.
39. Reglementările Aeronautice Civile. Închiriere aeronave, aprobate de Administrația de Stat a Aviației Civile a Republicii Moldova prin ordinul directorului general, nr.163 din 30.12.1999 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2001, nr.49-50.
40. Contractul nr.12-06/K din 20 martie 2006 de transport aerian internațional (charter) pe ruta neregulată Chișinău-Antalya-Chișinău, încheiat între ÎS Air Moldova și SRL Anesto Tur. Arhiva Judecătorei Botanica, mun. Chișinău.
41. Baieș S., Volcinschi V., Băieșu A., Cebotari V., Crețu I. Drept civil. Drepturile reale. Teoria generală a obligațiilor. Vol.II. Î.S.F.E.P. - Chișinău, Tipografia Centrală", 2005, p.298.
42. Chibac Gh., Băieșu A., Rotari A., Efrim O. Op.cit., p.280.
43. Filip Gh., Badea Cr., Manoliu M., Paramon G. Op.cit., p.160.
44. Chibac Gh. Comentariul Codului civil al Republicii Moldova. Vol.II. - Chișinău: ARC, 2006, p.576.
45. Filip Gh., Badea Cr., Manoliu M., Paramon G. Op.cit., p.160.
46. Chibac Gh. Comentariul Codului civil al Republicii Moldova, p.577.
47. Chibac Gh., Băieșu A., Rotari A., Efrim O. Op.cit., p.280.
48. Машин В.В. Форма договора воздушной перевозки пассажира // Юрист, 2008, №9, с.40-41.
49. Stănilă S. Răspunderea cărgăușului în contractul comercial de transport aerian (I), p.71-72.
50. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Электронный билет – новая форма заключения договора международной воздушной перевозки, с.21.
51. Chibac Gh., Băieșu A., Rotari A., Efrim O. Drept civil. Contracte speciale. Vol.III. - Chișinău: Cartier, 2005, p.280; Chibac Gh. Comentariul Codului civil al Republicii Moldova, p.577.
52. Машин В.В. Форма договора воздушной перевозки пассажира, с.40-41.
53. Portalul oficial al companiei aeriene Air Moldova, <http://www.airmoldova.md/timetable-ro/>
54. Site-ul oficial al companiei aeriene British Airways, [http://www.britishairways.com/travel/eticket/public/fr\\_fr](http://www.britishairways.com/travel/eticket/public/fr_fr)
55. Site-ul oficial al agenției de turistice Solei-Turism, [http://www.solei.md/rom/e\\_ticket](http://www.solei.md/rom/e_ticket)
56. Выгодянский А.В. Современные тенденции в сфере правового регулирования воздушных перевозок пассажиров и грузов. - În: Цивилизация знаний: инновационный переход к обществу высоких технологий: Труды Девятой Международной научной конференции, Москва, 25-26 апреля 2008 г. - Москва: РосНОУ, с.486-489.
57. Portalul oficial al companiei aeriene Turkish Airlines, <http://www4.thy.com/mybookings/etinput.tk>

58. Site-ul oficial al Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni (I.A.T.A.), [http://www.iata.org/pressroom/facts\\_figures/fact\\_sheets/et.htm](http://www.iata.org/pressroom/facts_figures/fact_sheets/et.htm)
59. Bolun I. Cu privire la unele noțiuni ce țin de afacerile electronice și informatică. - În culegerea: Afaceri electronice: teorie și practică. - Chișinău: ASEM, 2001, p.73-78.
60. Băieșu A., Dediu E. Semnăturile electronice în dreptul comerțului internațional. - Chișinău: CEP USM, 2008, p.37.
61. Остроумов Н.Н. Электронная форма договора международной воздушной перевозки // Закон, 2007, №7, с.121-126.
62. Мосашвили В.В. Правовые аспекты внедрения и использования электронного билета российскими авиаперевозчиками // Юрист (Москва), 2007, №10, с.2.
63. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Op.cit., p.12-14.
64. Электронный билет. Новый способ сокращения расходов международных авиаперевозчиков // Воздушный Транспорт, 2005, №8, с.21-22.
65. Site-ul oficial al Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni (I.A.T.A.), [http://www.iata.org/pressroom/facts\\_figures/fact\\_sheets/et.htm](http://www.iata.org/pressroom/facts_figures/fact_sheets/et.htm)
66. Portalul oficial al Agenției de știri Noutăți-Moldova, [http://newsmoldova.md/news.html?nws\\_id=442397&date=2005-08-18](http://newsmoldova.md/news.html?nws_id=442397&date=2005-08-18)
67. Portalul oficial al companiei aeriene „Air Moldova”, <http://www.airmoldova.md/news-ro/297/>
68. Ghid introductiv în turismul electronic: e-Rezervare, din 15 august 2009, pe portalul Ghid Turistic Digital, <http://www.gtd20.ro/2009/08/ghid-introductiv-in-turismul-electronic-e-rezervare/>
69. Condratov I. Analiza statistică privind evoluția distribuției serviciilor turistice în spațiul european, prin intermediul Internetului // Revista de turism, 2007, nr.4, p.46.
70. Horațiu D. Aspecte juridice ale rezervărilor online // eFinance, octombrie 2006, nr.38, p.12.
71. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Op.cit., p.15; Бордунов В.Д. Правовые проблемы международной перевозки по электронному билету // Авиатранспортное обозрение, 2006, nr.71, p.4-5.
72. Sistem electronic de rezervări ineficient sau eroare de agent?, 05 ianuarie 2009, pe portalul Ghid Turistic Digital, <http://www.gtd20.ro/2009/01/sistem-electronic-de-rezervari-ineficient-sau-eroare-de-agent/>
73. Ce trebuie să știți când cumpărați bilete de avion online?, 09 octombrie 2009, pe portalul Ghid Turistic Digital, <http://www.gtd20.ro/2009/10/ce-trebuie-sa-stiti-cand-cumparati-bilete-de-avion-online/>
74. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Юридические нюансы внедрения электронного билета // Авиатранспортное обозрение, 2006, №69, с.8-10.
75. Protecția consumatorilor: corecții aduse în cazul a 50% dintre site-urile Internet care aparțin companiilor de transport aerian și prezintă informații înșelătoare, 08 mai 2008, publicat pe site-ul oficial al Centrului European al Consumatorilor Români, <http://www.eccromania.ro/noutati/corectii-aduse-in-cazul-a-50-dintre-site-urile>
76. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Op.cit., p.12-14; Бордунов В.Д. Международное воздушное право: Учебное пособие. - Москва: Издательство НОУ ВКШ „Авиабизнес”, 2007, p.53.
77. Котиков В.И., Быков В.В. Автоматизированные системы заказа и бронирования авиабилетов III поколения // Вестник Высшей Коммерческой Школы „Авиабизнес”, 2007, №1, с.22-26.
78. Portalul oficial al companiei aeriene Air France, [http://www.airfrance.com/MQ/fr/common/guidevoyageur/e\\_services/e\\_services\\_mobilecheckin\\_frdom.htm](http://www.airfrance.com/MQ/fr/common/guidevoyageur/e_services/e_services_mobilecheckin_frdom.htm)
79. Legea Republicii Moldova nr.264 cu privire la documentul electronic și semnătura digitală // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.132-137.
80. Legea Republicii Moldova nr.284 privind comerțul electronic // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2004, nr.138-146.
81. Дутов М.М. Правовое обеспечение развития электронной коммерции: Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук: Институт экономико-правовых исследований. - Донецк, 2003, с.57-58.
82. Băieșu A., Dediu E. Op.cit., p.30.
83. Бордунов В.Д. Международное воздушное право: Учебное пособие, с.201-202.
84. Бордунов В.Д., Елисеев Б.П. Op.cit., p.17; Мосашвили В.В. Правовые аспекты внедрения и использования электронного билета российскими авиаперевозчиками // Юрист (Москва), 2007, №10, с.2-4.
85. Всемирная авиатранспортная конференция Проблемы и возможности либерализации, Монреаль, 24-29 марта 2003 года, publicată pe site-ul oficial al Organizației Internaționale a Aviației Civile (O.I.A.C.), [http://www.icao.int/icao/en/atb/atconf5/docs/ATConf5\\_wp082\\_ru.pdf](http://www.icao.int/icao/en/atb/atconf5/docs/ATConf5_wp082_ru.pdf)
86. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 8 ноября 2006 г. №134 „Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации” // Российская газета Федеральный выпуск №4285 от 02.02.2007.
87. Condiții contractuale și alte modificări importante, publicate pe site-ul oficial al Asociației Internaționale a Transportatorilor Aerieni - IATA Travel Centre, <http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/Romania/Romanian/>



88. Programul Național de Facilitare a Transporturilor Aeriene, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.1034 din 16.10.2000 // Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr.133-136.
89. Portalul oficial al companiei aeriene S7, [http://www.s7.ru/ru/flight\\_info/flying\\_with\\_us/passengers\\_transporting.html](http://www.s7.ru/ru/flight_info/flying_with_us/passengers_transporting.html)
90. Савичев Г.П. Договор воздушной перевозки. - Москва: Издательство Московского Университета, 1963, с.60.
91. Portalul oficial al companiei aeriene Aeroflot, [http://www.aeroflot.ru/information.aspx?ob\\_no=5936](http://www.aeroflot.ru/information.aspx?ob_no=5936)
92. Portalul oficial al companiei aeriene Air Moldova, <http://airmoldova.md/flightrules-ro/luggage-ro/>
93. Mihalache I. Unele aspecte referitoare la declararea valorii încărcăturii la încheierea contractelor de transport aerian de mărfuri și pasageri // Revista Națională de Drept, 2008, nr.10.
94. Portalul oficial al companiei aeriene Tarom, <http://www.tarom.ro/termeni-si-conditii-de-calatorie/articolul-9-bagaje.html>
95. Chibac Gh. Comentariul Codului civil al Republicii Moldova. Vol.II. - Chișinău: ARC, 2006, p.582.

*Prezentat la 11.02.2010*